Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Rapport annuel

2005-2006

Rapport annuel

Bureau de l'ombudsman 2005-2006

ISSN 1708-0886

106-07460

Le 22 juin 2006

L'honorable Michael Brown
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

André Marin
Ombudsman

Bell Trinity Square
483, rue Bay
10e étage, Tour sud
Toronto (Ontario) M5G 2C9
Téléphone : 416 586-3300
Télécopieur : 416 586-3485
ATS : 1 866 411-4211

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman 5

Bilan de l'année 15

Modernisation du mandat de l'ombudsman : Se mettre à la page 15

Revitalisation des Opérations: Nouvelles orientations 17

Communications et Liaison : Faire passer le message 18

Équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman (EISO) : Nouvelle norme d'excellence dans le travail d'enquête ...20

Méthode de travail de l'EISO 21

Enquêtes de l'EISO achevées en 2005–2006 22

Entre marteau et enclume 22

De l'espoir au désespoir 25

Le droit d'être impatient 27

Viser juste 30

Retards au Bureau du registraire général 36

Enquêtes et évaluations de l'EISO en cours au 31 mars 2006 38

Examen de l'enquête sur un décès et du traitement des familles 38

Attentes en salle d'urgence 38

Retards au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées 38

Financement des prothèses testiculaires 39

Exposés de cas 41

L'importance d'un plan 41

Une longue attente 42

Le bon nom 42

La résolution d'un deuil 43

Un dernier appel à l'aide 44

Ça roule! 44

À partir du début 45

Revenir en arrière 46
Une erreur de taille 47
Le coût d'une occasion manquée 48
Une dette qui n'en finit pas 48
Le compte juste 49
Partout sur la carte 50
Le droit de se faire entendre 51
Retour à l'expéditeur 52

Vos commentaires 53

Annexe 1 :
Aperçu statistique des plaintes et tendances 59

Total des plaintes et demandes de renseignements 59
Plaintes et demandes de renseignements ne relevant pas de l'ombudsman 59
Plaintes et demandes de renseignements concernant le gouvernement provincial 60
Répartition régionale des plaignants 60
Mode de réception des plaintes et demandes de renseignements 61
Couverture de presse 61
Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 62
Types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête 63
Résultats des plaintes et des demandes de renseignements 64
Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées concernant des organismes provinciaux 65
Plaintes et demandes de renseignements reçues par circonscription électorale provinciale 68

Annexe 2 : Notre méthode de travail 69

Annexe 3 : Notre organisation 70

Annexe 4 : Rapport financier 71

L'année qui vient de s'écouler a été une année remarquable et nous avons accompli bien des choses. Nous avons traqué des problèmes systémiques, cause de frustration et même de tragédie pour certains, et nous avons aidé bien des personnes à régler leurs problèmes avec le gouvernement. Les questions que nous avons examinées étaient d'une telle diversité qu'elles nous ont permis de déceler deux lacunes critiques qui, selon moi, sont les principales causes des problèmes qui incitent tant de gens à faire appel à notre aide. L'an dernier, nous avons reçu plus de 24 000 demandes.

Message de l'ombudsman : Humaniser le gouvernement

Mon message a donc pour but non seulement de décrire nos réalisations, mais aussi de vous faire part des raisons pour lesquelles il y a tant de problèmes. Ce faisant, j'espère que notre bureau parviendra à promouvoir une façon de gouverner qui réduira la nécessité de porter plainte.

Finalement, et non de la moindre importance, nous avons repris avec dynamisme l'objectif que s'était fixé le premier ombudsman, M. Arthur Maloney, c.r., à savoir donner à ce bureau le mandat naturel et logique qui lui revient : être un chien de garde indépendant pour toutes les actions du gouvernement, qu'elles soient menées directement par des fonctionnaires ou par des bureaux privatisés qui travaillent au nom du gouvernement de l'Ontario, aux frais des contribuables. Je parle bien entendu des municipalités, des universités, des conseils scolaires, des hôpitaux, des Sociétés d'aide à l'enfance et des établissements de soins de longue durée. Je me suis engagé dans cette mission car c'est la chose juste à faire et parce que, une fois cette mission accomplie, la qualité de vie de beaucoup de gens dans la province se trouvera améliorée. Mon intervention peu coûteuse, efficace et impartiale permettra de résoudre tout un éventail de problèmes qui risqueraient autrement de s'envenimer et de se terminer en litige ou enquête publique.

Avant de décrire ces trois points – (1) nos réalisations, (2) notre nouvelle vision des choses et (3) la justification d'un service complet de l'ombudsman – il est important de définir le contexte et d'éliminer toute abstraction. Pour cela, je vais reprendre les mots simples et émouvants de l'homme qui a contribué à la nomination du premier ombudsman,

l'honorable juge en chef R. Roy McMurtry. La phrase que je veux citer a été prononcée par lui lors de l'ouverture officielle de nos nouveaux bureaux au début de l'année. Il a déclaré que « l'ombudsman de l'Ontario s'était avéré un moyen efficace d'*humaniser le gouvernement* ». Pour moi, c'est vraiment la raison d'être de notre bureau – humaniser le gouvernement quand il devient trop rigide, trop bureaucratique, trop inflexible ou trop insensible pour bien représenter les citoyens et citoyennes de l'Ontario.

Montrer le sens de l'expression « humaniser le gouvernement »

« Humaniser le gouvernement » n'est pas un concept purement rhétorique. Pour comprendre toute sa portée, il suffit de se souvenir que les décisions du gouvernement ont des répercussions vraies et profondes sur la vie des gens. Et pour comprendre ce que cette expression a de concret et d'inspirant, il suffit par exemple de savoir que l'an dernier nos efforts ont permis à plus de 60 familles de récupérer la garde de leurs enfants, qu'elles avaient dû confier à des Sociétés d'aide à l'enfance. Ces familles ont subi une telle indignité car elles n'avaient pas les moyens de payer les soins en établissement requis par leurs enfants. Elles ont donc dû les abandonner. Elles ont dû signer des documents attestant qu'elles n'étaient pas capables de prendre soin correctement de leurs enfants, comme si elles étaient négligentes, violentes ou incapables. Si ces familles se sont retrouvées dans cette situation, c'est parce qu'elles n'étaient pas riches et parce que leur gouvernement, au nom du contrôle et des compressions budgétaires, avait éliminé le processus discrétionnaire qui existait auparavant pour aider les gens dans de telles situations. Quand je veux donner vie au concept « humaniser le gouvernement », il me suffit de penser au jour où les parents ont appris qu'ils pourraient retrouver leurs droits parentaux, sans perdre le soutien dont leurs enfants avaient besoin. C'est tellement plus humain de penser à ce jour-là plutôt qu'au jour où ils ont appris que, s'ils voulaient obtenir les soins en établissement requis par leurs enfants, ils devraient renoncer légalement à leurs droits de parents.

Ou encore, pour véritablement mettre en valeur la réalité du concept « humaniser le gouvernement », il suffit de se dire qu'à l'avenir bien plus de nouveau-nés survivront et s'épanouiront, au lieu de tomber malades ou même de mourir. Avant de nous pencher sur la question du dépistage néonatal, ni les recommandations du coroner, ni le plaidoyer de groupes d'intérêt, ni l'exemple d'autres gouvernements, ni la quantité de documents médicaux, ni même un litige complet n'avaient réussi à obtenir de notre province les modestes fonds nécessaires pour offrir des tests de dépistage néonataux préventifs. Cette situation était non seulement tragique pour les enfants et leurs familles, mais elle représentait de fausses économies grotesques car des dizaines de ces enfants coûtaient de lourdes sommes au système de santé. Quand je veux me faire une idée de ce que signifie le concept « humaniser le

gouvernement », il me suffit d'imaginer des parents regardant leur jeune enfant en pleine santé faire ses premiers pas, au lieu de s'asseoir impuissants à son chevet et de le voir souffrir. Tout cela, parce que leur gouvernement, par inertie et manque de bon sens, continuait d'employer des méthodes de dépistage néonatal comparables à celles du tiers-monde.

Je peux aussi m'imaginer la réaction des Comeau-D'Orsay lorsqu'ils ont ouvert l'enveloppe contenant le chèque du gouvernement qui leur permettrait de retrouver la vie et l'espoir qu'ils avaient hypothéqués en essayant désespérément d'acheter le médicament-miracle qui tirait leur fils de son monde psychotique et de son lit de soins palliatifs, pour le transformer en un jeune homme capable d'apprendre, de marcher à nouveau et de communiquer. Cette image est tellement plus humaine que celle où je vois les Comeau-D'Orsay s'entendre dire par leur gouvernement : « Désolés. Il n'y a rien à faire. Rien dans cette liste n'indique que le gouvernement devrait prendre en charge ce médicament. Demandez à la compagnie pharmaceutique si elle veut bien vous le fournir gratuitement. »

Les pages de ce Rapport annuel sont remplies d'exemples montrant comment notre bureau aide à humaniser le gouvernement, en passant outre la bureaucratie, en faisant fi de la paperasserie et en comblant les failles où tombaient les gens. L'année dernière, nous l'avons fait des milliers de fois – dans des cas moins dramatiques que ceux que je viens de relater, il faut le préciser. Mais il ne faudrait pas considérer ces cas comme étant de moindre importance. Les gens ne s'adressent pas à mon bureau à la légère. Ils font appel à nous lorsqu'ils sont dans le besoin et lorsqu'ils ne parviennent pas à traverser le dédale des services de réponse automatisés ou des sites Web pour parler à un fonctionnaire qui puisse leur donner une réponse claire et correcte. Rien que l'an dernier, nous avons transmis plus de 13 000 demandes de renseignements à la bonne organisation.

Les gens se tournent vers notre bureau lorsque des fonctionnaires leur donnent des réponses « claires et correctes », sans penser aux répercussions de leurs réponses sur un être humain.

Les gens se tournent vers notre bureau lorsque des fonctionnaires responsables de leurs dossiers leur donnent des réponses « claires et correctes », sans penser aux répercussions de leurs réponses sur un être humain. Dans ces pages, vous lirez par exemple le cas d'une enfant autiste qui, parce qu'une information manquait sur la demande de son certificat de naissance, a dû se passer des soins d'un pédiatre pendant trois ans alors que ses parents essayaient d'obtenir une carte Santé pour elle. Vous lirez aussi le cas d'une femme qui a été poursuivie par une agence de recouvrement 13 ans après avoir reçu 1 700 $ en trop du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Invoquant les règles, on lui demandait de prouver qu'elle avait remboursé l'argent plus de dix ans auparavant, même s'il était tout à

fait insensé de croire qu'elle avait conservé ses relevés bancaires si longtemps et même si c'était la province qui avait tardé si longtemps à faire un suivi.

Souvent, les gens s'adressent à notre bureau non pas parce qu'ils ont reçu une réponse « claire et correcte », mais parce qu'ils ont reçu une réponse déraisonnable ou parce que des erreurs se sont produites. Comme dans le cas du Bureau des obligations familiales qui a déposé un bref dans un mauvais lieu, en cherchant à percevoir les arriérés de pension alimentaire pour enfant dus à une mère. Cette situation s'est produite malgré trois tentatives faites par cette mère pour avertir le Bureau que son ancien conjoint essayait de vendre une propriété dans un *autre* lieu que celui où le bref avait été déposé.

Ou encore, cet homme handicapé à qui l'on demandait de verser 2 000 $ pour des arriérés de pension alimentaire pour son ex-conjoint, alors qu'un examen de son dossier a révélé qu'il avait en fait payé 8 500 $ de trop. Dans ce cas, notre contribution à « humaniser le gouvernement » est apparue clairement à l'un de mes enquêteurs lorsque cet homme handicapé, soulagé d'avoir reçu son paiement, a dit qu'il pourrait désormais s'alimenter correctement, se faire soigner les dents et payer ses factures en souffrance. Ces cas de tous les jours ne sont peut être pas extrêmes, mais ils montrent comment notre bureau aide à humaniser le gouvernement en le rendant accessible et en mettant à jour les vraies répercussions de ses erreurs sur les gens.

Nos réalisations

Il y a un peu plus d'un an, le 1er avril 2005, j'acceptais le poste d'ombudsman de l'Ontario. J'ai observé à cette époque une grave « déconnexion » : les services gouvernementaux étaient devenus de plus en plus complexes et dépersonnalisés, avec toute l'automatisation et la privatisation de même qu'avec l'expansion continue du gouvernement, tandis que l'image de ce bureau était plutôt médiocre. On avait même envisagé d'abolir le bureau par souci d'économies. Sans tarder, nous avons entrepris de moderniser le bureau et d'en montrer l'importance. Nous avons maintenant de nouveaux signes d'existence, comme un nouveau logo et un nouveau slogan « Chien de garde de l'Ontario ». Nous avons aussi emménagé dans des bureaux plus pratiques, mais tout cela est mineur. Ce que nous avons accompli de marquant, c'est améliorer nos méthodes de travail. Comme je l'explique dans ce Rapport, nous avons établi de nouveaux programmes de communication et de liaison, simplifié nos procédures de réception des demandes, mis sur pied une nouvelle équipe d'intervention préventive, élaboré de nouvelles stratégies d'enquête et fait preuve d'une plus grande discipline dans l'identification des tendances. Nous avons remué ciel et terre pour que le public connaisse notre existence, notamment en actualisant notre matériel et notre site Web, et en mettant davantage l'accent sur nos relations avec les médias.

Parmi les initiatives dont je suis le plus fier, j'aimerais citer la formation de l'Équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman (EISO). L'EISO est

composée d'enquêteurs chevronnés et a la capacité de mener rapidement des enquêtes de grande envergure sur des questions systémiques et complexes. Elle suit des protocoles stricts pour recueillir les preuves et respecte des échéanciers préparés minutieusement, avec des jalons bien établis. Elle entreprend des évaluations préliminaires pour s'assurer que ses enquêtes sont justifiées. C'est l'EISO qui a découvert les preuves requises pour montrer que le gouvernement avait eu tort d'exiger que des parents attentionnés et compétents renoncent à la garde de leurs enfants pour obtenir des soins en établissement. C'est également l'EISO qui s'est attaquée à la saga que vivaient les Comeau-D'Orsay et qui, du même coup, a découvert la triste situation du programme de dépistage néonatal en Ontario.

N'oublions pas non plus le cas qui a fait tellement de bruit : l'enquête exhaustive de l'EISO sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM). C'est l'excellente qualité du travail de l'EISO qui a poussé la SEFM et la province à adopter immédiatement 18 de nos 22 recommandations, tout en s'engageant à étudier plus à fond les autres. Je présente ces recommandations dans ce Rapport pour en montrer les répercussions. Plusieurs de ces recommandations visent des problèmes montrant que cet organisme est tellement entiché de ses produits et de ses politiques qu'il a souvent oublié de tenir compte des retombées de ses décisions sur les citoyens et citoyennes concernés. Je comprends bien que mon rapport sur la SEFM parle d'argent, et non de la perte de la garde d'enfants ou du rétablissement de gens souffrant de problèmes de santé. Néanmoins, ce cas était sans précédent pour un rapport d'ombudsman si l'on considère le nombre de personnes concernées, soit plus de quatre millions de contribuables propriétaires dans cette province. Des centaines d'entre eux ont exprimé leur appui ou ont dit leur soulagement dans des lettres qu'ils nous ont envoyées aux journaux et à notre bureau.

Comme je le disais, entre les enquêtes entreprises par l'EISO et les milliers de vies que nous avons touchées par la résolution de plaintes individuelles, 2005 a été une année remarquable. Je suis extrêmement fier du travail que mon bureau a accompli pour trouver des solutions et pour contribuer à mettre en place les systèmes nécessaires afin d'humaniser le gouvernement.

Nos observations : Application servile des règles et dépersonnalisation

Deux tendances nuisent à la capacité qu'ont les fournisseurs de services provinciaux de bien agir : un respect servile des règles et un manquement à tenir compte pleinement de la dimension humaine et immédiate des décisions prises. Avec cette dernière observation, je ne veux nullement insinuer que les administrateurs gouvernementaux sont sans cœur ou indifférents. Nous avons la preuve du contraire dans le succès exceptionnel que nous avons obtenu auprès d'eux quand nous sommes intervenus et avons expliqué la situation en détail, point sur lequel je reviendrai plus tard. Il s'agit plutôt de distraction ou de

dépersonnalisation, ce qui est tout à fait compréhensible étant donné la lourde charge de travail des fonctionnaires, tout en restant inacceptable et évitable. Mais tout d'abord, je voudrais parler du « respect servile des règles », qui est la source de bien des problèmes les plus flagrants.

Je comprends bien l'importance des règles, des politiques et des directives. Je connais les dangers que posent les décisions discrétionnaires sans restriction. S'il y a une chose que j'ai apprise dans mes anciennes fonctions d'avocat, c'est que les règles, les politiques et les directives existent pour une bonne raison. Elles sont là pour éviter tout traitement arbitraire et pour permettre des décisions justes et avisées. Mais elles ne sont pas à toute épreuve. De par leur nature, elles sont générales et elles ne tiennent donc pas compte intelligemment de chaque situation. Aucune règle n'est censée aller à l'encontre de son but, ou être appliquée si elle a des conséquences nuisibles. Les règles doivent être comprises et appliquées en fonction de leur objectif sous-jacent qui vise invariablement l'intérêt des citoyens et citoyennes de l'Ontario.

Pourtant, peu de fonctionnaires semblent prêts à prendre l'initiative ou à faire l'effort nécessaire pour obtenir l'approbation requise lorsque les règles semblent faire obstacle plutôt au lieu d'ouvrir la voie vers un choix avisé. Trop souvent selon moi, les agents du gouvernement optent pour la voie simple et sans risque, et suivent les règles de manière automatique, comme par réflexe, plutôt que de trouver des moyens de résoudre les problèmes dans le cadre de ces règles. J'ai bien peur que cette attitude devienne endémique, surtout avec le développement intensifié de directives et de politiques de l'ère post-Gomery. Mais la tendance à respecter les règlements à la lettre n'a pas pour seule conséquence de rendre les gouvernements plus économes et plus disciplinés. Elle les rend aussi plus rigides et plus mesquins, même dans les situations où une attitude discrétionnaire, d'accommodement et de bonne volonté, est tout indiquée.

> C'est souvent à cause d'un respect servile des règles que des cas tombent à travers les mailles du filet.

C'est souvent à cause d'un respect servile des règles que des cas tombent à travers les mailles du filet. C'est l'application rigide des listes de médicaments pris en charge qui ont poussé les Comeau-D'Orsay à presque faire faillite, afin de pouvoir assurer à leur fils mourant un traitement efficace, avec un médicament qui était pris en charge pour soigner une autre maladie. C'est à cause de l'application servile des règles et d'une systématisation excessive que des parents ont été forcés de céder la garde de leurs enfants pour obtenir des soins en établissement. Les cas dont nous sommes saisis regorgent d'exemples d'application servile des règles, comme celui de cet homme en phase terminale qui s'est vu refuser l'aide juridique pour consulter un avocat à propos de la saisie de ses prestations de maladie pour le soutien alimentaire à son ex-conjointe, alors qu'elle bénéficiait de l'aide juridique. Un autre exemple se retrouve dans le cas de ce patient cardiaque du Nord de l'Ontario, à qui l'on a dit qu'il devait se rendre dans trois villes différentes, pour consulter trois docteurs différents, s'il

voulait bénéficier du Programme des subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales. Or la réalité était qu'il pouvait recevoir tous les soins médicaux requis dans une seule ville, facilement accessible par train. Tous ces problèmes pouvaient être résolus, même dans le cadre des règles. Je le sais, parce qu'ils ont tous été résolus lorsque nous nous en sommes occupés. Le pouvoir de les résoudre existait quelque part. On peut presque toujours trouver des solutions quand on fait de sérieux efforts pour en trouver.

Cela m'amène à la deuxième tendance problématique que j'ai observée – le manquement à prendre pleinement en compte le coût humain des décisions, ou à y réagir. Quand on considère les conséquences humaines, on peut éviter la tyrannie des règles et prendre des décisions discrétionnaires avisées. Comme je l'ai dit, je sais que ceux et celles qui servent cette province ont de la compassion. Autrement, ils n'auraient pas choisi leur profession. Mais avec le temps, les gens peuvent devenir des « cas ». Or quand on traite des « cas » au lieu d'aider les citoyens et citoyennes, le caractère humain du gouvernement disparaît. Prendre le temps d'étudier l'impact humain d'une décision peut inspirer une attitude positive propre à trouver une solution permettant d'éviter bien des misères, et même d'économiser de l'argent. Trop souvent, nous avons constaté que les problèmes résultaient d'un manque d'initiative.

Le premier exposé de cas décrit dans ce Rapport parle de la famille d'un jeune garçon autiste qui, après 14 ans dans un centre de traitement, allait devoir quitter le programme en raison de son âge. Malgré les demandes d'aide, personne dans ce centre de traitement n'a pris l'initiative d'aider sa famille à élaborer un plan ou à négocier une place sur la liste d'attente. Je ne pense pas que cette situation se serait produite si les responsables des décisions s'étaient arrêtés un instant pour imaginer la famille venant chercher l'enfant le dernier jour, sans avoir aucun endroit où le placer, et alors que sa mère risquait de devoir quitter son emploi pour prendre soin de lui.

Un autre cas est celui d'une personne du troisième âge qui avait besoin d'un certificat de naissance pour obtenir une carte Santé et qui a dû attendre cinq mois parce qu'en raison de sa date de naissance il n'y avait pas de moyen aisé de faire une recherche sur ordinateur. Le problème a été résolu en une semaine lorsque la situation a été portée à l'attention personnelle d'un employé, suite à l'intervention de notre bureau.

Au départ, une femme en fauteuil roulant n'a reçu aucune aide du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour faire réparer son fauteuil après avoir été frappée par une voiture. On lui a dit de se procurer elle-même les pièces requises. Ce n'est que lorsque nous avons communiqué avec un chef de soutien aux rentes d'invalidité que son problème a été résolu. Si quelqu'un avait réfléchi quelques instants à ce que signifiait cette réponse - une femme immobilisée, faute d'un simple coup de téléphone - je suis certain que l'appel aurait été fait bien plus tôt.

Une victime d'un crime violent a attendu pendant des mois qu'une date soit fixée pour une audience devant la Commission d'indemnisation des

victimes d'actes criminels car personne n'avait fait de suivi quand le bureau de la cour avait omis de transmettre les dossiers demandés. Lorsqu'un suivi s'est fait après notre intervention, le bureau de la cour a envoyé les dossiers par télécopieur en toute première priorité. Ce retard peut sembler tolérable si on considère ce cas comme un simple dossier parmi tant d'autres – mais pas si je pense que la victime d'un crime violent veut tourner la page.

Comme je le dis, nous avons été inspirés par la pensée que notre rôle était d'humaniser le gouvernement. Dans la mesure où les administrateurs partagent cette vision, on pourra éviter le respect servile des règles et les décisions anonymes, ce qui permettra d'améliorer la vie des citoyens et citoyennes de l'Ontario. Ce que nous avons découvert l'année dernière n'est guère surprenant, mais mérite d'être dit : un bon gouvernement repose sur des principes de compassion et sur la prise en compte de la dimension humaine des problèmes, non pas sur un respect à la lettre des règles établies. Et avec un bon gouvernement, personne n'aura à souffrir faute de savoir qu'on peut appeler notre bureau.

Revendication d'un mandat complet

C'est loin d'être un secret : j'ai consacré beaucoup d'énergie l'année dernière à essayer de convaincre le gouvernement de l'Ontario de rationaliser le mandat du bureau de l'ombudsman. Ce n'est pas un secret car je n'ai manqué aucune occasion de le dire bien haut et clair. J'utilise le mot *rationaliser* en toute connaissance de cause. Actuellement, la compétence de notre bureau se limite aux « organisations gouvernementales », bien qu'une bonne part du travail que fait et finance le gouvernement soit exécutée par des organismes non gouvernementaux, agissant à titre d'agents gouvernementaux. Cette restriction sur notre champ de compétence n'a aucun sens. Notre capacité d'améliorer la prestation des services gouvernementaux devrait être une question de fond plutôt que de forme. Il n'y a aucun mérite à limiter ainsi, de manière arbitraire, l'accès à nos méthodes économiques, informelles et discrètes de résoudre les problèmes.

Cette restriction sur notre champ de compétence n'a aucun sens.

Mon combat pour rationaliser notre mandat a été véritablement à l'avant de la scène publique après le décès de Jeffrey Baldwin âgé d'à peine cinq ans. Ce cas devrait sonner l'alarme. Jeffrey Baldwin est mort alors qu'il était placé sous la garde de ses grands-parents, tous deux condamnés pour violence à l'égard des enfants. Jeffrey leur avait été confié car la Société d'aide à l'enfance locale n'avait pas de procédures concernant le placement d'un enfant auprès des membres de sa famille. Aucune vérification des antécédents n'avait été faite. Aucun dossier n'avait été étudié. Juste parce qu'ils étaient membres de la « famille », on avait estimé que c'était une protection suffisante.

Les lacunes du système qui ont entraîné le décès de Jeffrey sont exactement du type que notre bureau peut traiter. L'Ontario est la seule province canadienne qui s'en remet uniquement à des agents non

gouvernementaux pour assumer la responsabilité publique de protéger nos enfants. Il est irrationnel que, suite à un accident de l'histoire, notre bureau n'ait pas l'autorité de surveiller les Sociétés d'aide à l'enfance. Et il n'est pas rationnel non plus d'empêcher notre bureau d'utiliser ses ressources et son expertise pour surveiller d'autres agents du gouvernement comme les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée. La preuve de cette ineptie est que, à plus de 1 850 occasions l'année dernière, nous avons dû dire aux plaignants que nous n'avions aucun pouvoir sur ces agents. Je me suis donc engagé à travailler pour que cette situation change.

J'aimerais pouvoir mettre à mon compte cette initiative, mais je ne le peux pas. C'était l'idée de M. Arthur Maloney, le premier ombudsman, et plusieurs de mes prédécesseurs l'ont également défendue. Ce que j'ai fait, c'est de lui redonner un sens de priorité. Pourquoi? Parce que je vois ce que ce bureau a accompli pour les quelque 60 familles qui ont pu reprendre la garde de leurs enfants après notre enquête, et pour tous ces nouveau-nés dont les maladies seront dépistées correctement, leur assurant une meilleure qualité de vie ou leur donnant une chance de vivre. Je vois les résultats que nous avons obtenus avec les Comeau-D'Orsay et avec les gens qui étaient frustrés par les agissements et les décisions de la SEFM.

Je souhaite que ce bureau jouisse d'un plus grand pouvoir afin que les Ontariens et les Ontariennes puissent avoir un protecteur efficace lors de leurs contacts les plus fréquents et souvent les plus essentiels avec le gouvernement – lorsqu'ils font des études, lorsqu'ils sont placés dans des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée, lorsque le gouvernement intervient dans leurs affaires familiales et lorsque qu'ils sont gouvernés de mille façons par les municipalités. Dans aucun de ces cas, les citoyens et citoyennes de l'Ontario n'ont accès actuellement à l'expertise et au pouvoir d'enquête et de supervision efficace et indépendant que notre bureau peut offrir. Ils doivent composer avec des instances, des processus de plainte internes, des comités à temps partiel qui n'ont ni l'expertise ni le pouvoir requis pour recueillir des preuves, des enquêtes et des commissions mises en place bien longtemps après que les choses aient mal tourné. Il est irrationnel de ne pas accorder au bureau de l'ombudsman de l'Ontario le droit de surveiller ces secteurs essentiels, où le besoin d'humanité du gouvernement est critique. C'est une occasion manquée, et ce sont de fausses économies. C'est aussi un manque flagrant de vision, parce que le gouvernement omet de changer la structure de surveillance pour qu'elle corresponde à la face changeante du gouvernement.

Le bureau de l'ombudsman de l'Ontario a été établi il y a plus de 30 ans dans le cadre d'une vague d'initiatives semblables entreprises à l'échelle nationale et internationale pour faire face à la croissance des gouvernements. Les gouvernements assumaient des rôles grandissants dans la vie de leurs citoyens et citoyennes en réglementant divers secteurs d'activités, en soutenant les familles et en veillant au bien-être des gens. Ironiquement, la structure administrative requise pour accomplir tout ce travail a entraîné la croissance de la machine

gouvernementale et créé des institutions plus complexes et plus impersonnelles. Il fallait donc un ombudsman qui puisse s'y retrouver dans les dédales de la bureaucratie et parler pour ceux et celles qui avaient du mal à se faire entendre. L'expansion du gouvernement n'a pas ralenti au cours des 30 dernières années; elle s'est intensifiée. Nous avons maintenant une économie de services et un gouvernement robuste avec lequel composer. Seule la forme du gouvernement a changé. Nous faisons face par l'automatisation, la privatisation et les ententes de partage des responsabilités. Tous ces changements ont rendu les services gouvernementaux plus compliqués et moins personnels. Plus important encore, la prestation des services gouvernementaux est devenue plus diffuse. Près de 80 pour 100 des impôts provinciaux sont maintenant dépensés dans ces « zones d'impunité relative » qui ne relèvent pas du mandat de ce bureau. J'irais même jusqu'à avancer que plus de 80 pour 100 des contacts entre les citoyens et citoyennes de cette province et leur gouvernement se font dans ces zones. Lorsque nous transférons les responsabilités des organisations gouvernementales à des agents non gouvernementaux, sans transférer également le pouvoir de surveillance, voilà ce que nous créons : des zones d'impunité relative où le caractère humain du gouvernement risque de se perdre et où les problèmes ont moins de chance d'être résolus.

Jusqu'à présent, ma campagne n'a pas donné les résultats attendus. Soit à cause de la crainte naturelle qu'ont les gouvernements face à la surveillance, à cause d'un manque d'imagination ou d'un engagement irrationnel envers une dichotomie « privé/public », j'attends encore un véritable changement. La *Loi de 2006 modifiant la Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ne contenait pas le simple amendement que j'avais proposé et qui aurait donné accès à notre bureau aux personnes traitant avec des fournisseurs de services non gouvernementaux qui prennent des décisions sur la protection de l'enfance, le bien-être des familles et les droits des parents. La *Loi de 2006 sur l'examen indépendant de la police*, déposée à l'Assemblée législative au moment où ce rapport était finalisé, est à peine l'ombre de ce qu'elle devrait être. Ses rédacteurs ont par réflexe maintenu une clause datant de la Loi de 1990 qui exclut carrément notre champ de compétence. Je vais faire l'impossible pour remédier à cette faute apparente et je continuerai durant tout mon mandat à travailler à l'élimination des restrictions imposées à la compétence de ce bureau. Je n'ai pas le choix car c'est la meilleure façon de garantir que, étant donné nos modèles complexes de prestation de services, les Ontariens et les Ontariennes obtiennent ce à quoi ils ont droit, et ce pour quoi ils paient : un gouvernement humain. Il est tout à fait de mise que je lutte si fortement pour donner plus d'autorité à ce bureau; ce serait un manquement à mon rôle de ne pas le faire.

Mais je ne veux pas que les combats qui restent à gagner étouffent la réalité actuelle. Comme je l'ai dit, nous avons eu une année remarquable. Vu toutes les réalisations survenues l'an dernier grâce au personnel dévoué travaillant au bureau de l'ombudsman dans l'objectif d'un gouvernement humain, je suis extrêmement fier de soumettre mon premier rapport annuel.

BILAN DE L'ANNÉE

MODERNISATION DU MANDAT DE L'OMBUDSMAN : SE METTRE À LA PAGE

> *Point intéressant pour vous : [notre bureau] a reçu de nombreuses plaintes quant à des décisions de gestion prises par des conseils scolaires, des universités, des hôpitaux publics et des municipalités. Or en vertu de la Loi sur l'ombudsman de 1975, ces questions échappent actuellement au pouvoir d'enquête de l'ombudsman... Dans le cas des conseils scolaires, il en est ainsi bien que ces organismes soient subventionnés en grande partie par la province. Comme ces organismes sont dotés d'importants pouvoirs décisionnels et prennent des mesures qui touchent la vie de chacun d'entre nous... et parce qu'ils sont liés au gouvernement provincial en raison des subventions qu'ils reçoivent de lui, j'ai l'intention de recommander à l'Assemblée législative de m'accorder la compétence requise pour enquêter sur les plaintes concernant ces institutions.*

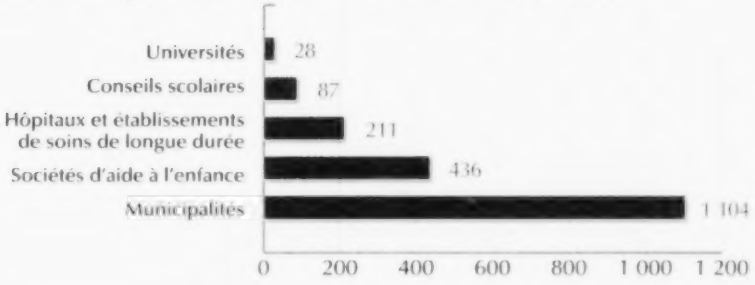
Ce n'est pas André Marin, l'ombudsman actuel, qui a prononcé ces mots. Ils sont tirés d'un discours fait il y a plus de 30 ans par le premier ombudsman de l'Ontario, Arthur Maloney, en 1975. La situation n'a guère changé depuis : la compétence de l'ombudsman, telle que définie par la *Loi sur l'ombudsman*, n'a fait l'objet d'aucun réexamen depuis la création du bureau.

Par contre, le gouvernement de l'Ontario a beaucoup changé depuis 1975, année où l'honorable Pauline McGibbon, alors lieutenante-gouverneure de l'Ontario, a annoncé la création du bureau de l'ombudsman pour protéger nos citoyens et citoyennes contre des jugements ou des méthodes arbitraires. Le gouvernement a changé d'aspect; dans certains cas, il a pris de l'expansion et les dépenses ont augmenté, tandis que dans d'autres, il s'est départi de certains services ou les a confiés à d'autres organismes. Malheureusement, le pouvoir d'enquête de l'ombudsman n'a pas gardé le pas – en fait, il s'est lentement érodé.

Ces dernières années, l'administration de lois importantes sur la protection et la sécurité des consommateurs a été confiée à des entités privées, sur lesquelles l'ombudsman n'a aucun pouvoir. Ainsi, les patients des anciens hôpitaux psychiatriques provinciaux, dont la gestion a été cédée à des intérêts privés, ne peuvent plus faire appel au bureau de l'ombudsman. Les résidents de logements sociaux, qui relèvent maintenant des gouvernements locaux, ne peuvent plus déposer plainte auprès de l'ombudsman. Par suite de ces changements, bon nombre de citoyens et citoyennes de l'Ontario ont perdu leur droit de recours auprès d'un organisme d'enquête indépendant.

L'Ontario a également pris du retard par rapport aux autres provinces canadiennes en ce qui concerne la surveillance des services publics essentiels comme les hôpitaux, les conseils scolaires, les universités, les Sociétés d'aide à l'enfance et les établissements de soins de longue durée. Les services municipaux, qui ont des répercussions profondes sur la vie quotidienne des Ontariens et Ontariennes, sont eux aussi hors du ressort de l'ombudsman.

Sélection de plaintes et demandes de renseignements ne relevant pas de l'ombudsman reçues durant l'exercice financier 2005-2006



L'an dernier, nous avons reçu plus de 1 850 plaintes sur des questions qui, de l'avis généralisé, devraient pouvoir faire l'objet de nos enquêtes, mais qui y échappent à cause des limites de notre mandat.

Le bureau de l'ombudsman veille de manière efficace et rationnelle à responsabiliser les organisations non gouvernementales qui assurent des services publics mais qui, dans bien des cas, reçoivent des fonds gouvernementaux pour la prestation de ces services. Il exerce une surveillance indépendante externe, de haute qualité, avec un niveau de crédibilité et de confiance auprès du public que les mécanismes internes de plaintes au sein des ministères ne peuvent garantir.

Cette année, notre bureau a sensibilisé le public au fait qu'un service essentiel comme la protection de l'enfance, qui est géré par des organismes privés, n'est pas soumis à des enquêtes externes. Malheureusement, les modifications récentes apportées par le gouvernement à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* n'ont pas réglé ce problème. La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, dont les pouvoirs ont été élargis suite à cette nouvelle Loi, ne peut pas mener des enquêtes indépendantes externes sur les Sociétés d'aide à l'enfance. Elle ne peut pas non plus aborder les problèmes systémiques. L'ombudsman considère que le gouvernement n'a pas pris de mesures suffisantes pour que les problèmes individuels et systémiques liés à la protection de l'enfance fassent l'objet d'enquêtes externes indépendantes. Plus de 100 particuliers et organismes ont communiqué avec le bureau de l'ombudsman depuis sa présentation au Comité permanent de la politique sociale de l'Assemblée législative en décembre 2005, pour exprimer leur soutien à son pouvoir de surveillance sur les questions de la protection de l'enfance.

Le bureau de l'ombudsman estime qu'il est crucial d'actualiser ses champs de compétence pour responsabiliser les organismes non

gouvernementaux qui assurent des services essentiellement publics. Nous sommes encouragés par le soutien que nous accordent aussi bien les organismes que les particuliers, notamment des dirigeants gouvernementaux et des députés provinciaux de l'Ontario. L'an prochain, nous comptons poursuivre nos efforts pour revitaliser l'autorité de l'ombudsman et pour replacer l'Ontario à l'avant-garde de la surveillance, au Canada.

REVITALISATION DES OPÉRATIONS : NOUVELLES ORIENTATIONS

L'an dernier, Ombudsman Ontario a connu de nombreux changements. Le bureau a cherché à dynamiser et à actualiser son mode de fonctionnement et à se recentrer sur sa mission, qui est de veiller à la responsabilisation, à la transparence et à la surveillance des services offerts par le gouvernement. Ces changements ont été motivés par le souci qu'a l'ombudsman d'offrir des services efficaces, rapides et concrets, ayant une pertinence directe pour les Ontariens et les Ontariennes. Notre nouveau slogan, « Chien de garde de l'Ontario », traduit ce souci.

Cette nouvelle vision se reflète dans le nouveau logo de notre bureau, aux couleurs vives et dynamiques, et dans nos nouveaux bureaux plus fonctionnels et plus modernes.

Ombudsman
ONTARIO

Mais les véritables changements sont bien plus profonds.

L'un des changements les plus importants et les mieux accueillis l'an dernier a été la création de l'Équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman (EISO). Cette équipe spéciale d'enquêteurs chevronnés se penche sur des questions d'envergure, complexes et systémiques. Les enquêtes de l'EISO traitent de questions qui présentent un grand intérêt public et qui touchent de nombreux Ontariens et Ontariennes. Grâce aux enquêtes de l'EISO, l'ombudsman a réussi à présenter plusieurs recommandations que le gouvernement a pris en compte. Ces recommandations ont eu des répercussions sur la vie de beaucoup d'Ontariens et d'Ontariennes, et elles permettront d'améliorer les services pour beaucoup d'autres à l'avenir.

Outre la création de l'EISO, un programme de réforme et de revitalisation des opérations d'Ombudsman Ontario a été entrepris afin d'améliorer la qualité, la rapidité et la pertinence de nos activités. Voici certains des points essentiels de ces initiatives :

- **Communications et Liaison :** Un nouveau programme de communications et de liaison a été mis sur pied pour permettre à notre bureau de communiquer avec un plus vaste éventail de citoyens et citoyennes et d'offrir des renseignements plus actuels sur les questions systémiques à l'étude.
- **Nouveau processus pour traiter les plaintes des détenus en établissements correctionnels :** Les plaintes relatives aux Services correctionnels sont dorénavant traitées de la même manière que les autres plaintes, ce qui assure une intervention

rapide et efficace dans les cas graves, par exemple en cas de risque physique ou psychologique important. De plus, le bureau travaille avec les représentants des Services correctionnels pour améliorer les processus internes de plaintes, afin de mieux répondre aux préoccupations des détenus sur leurs conditions de vie (par exemple : nourriture, services de buanderie, transfèrements et biens personnels).

- **Approche simplifiée pour la résolution rapide des plaintes :** Une nouvelle équipe de résolution rapide a été créée pour recevoir les plaintes, donner des renseignements, des conseils et des recommandations pour tous les types de cas. L'équipe est conçue pour prendre rapidement des mesures pour résoudre les plaintes en faisant appel à diverses méthodes de résolution des différends.
- **Approche remaniée pour les enquêtes :** De nouvelles stratégies d'enquête ont été adoptées pour procéder selon une méthode mieux axée sur les problèmes à régler. Ces stratégies comportent des étapes clés et des échéances bien déterminées permettant d'améliorer la qualité et la rapidité des enquêtes.

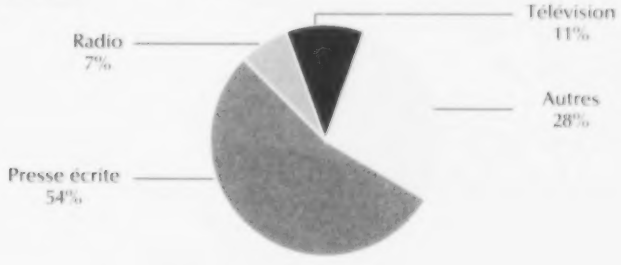
Cette année, notre bureau continuera de renforcer sa capacité de surveillance et d'analyse des tendances observées quant aux plaintes et à dépister les problèmes systémiques qui pourraient faire l'objet d'enquêtes et de recommandations. Notre objectif fondamental est de toujours améliorer notre efficacité pour apporter des changements positifs à la gestion des services gouvernementaux, en présentant des recommandations qui touchent directement un vaste éventail de citoyens et citoyennes.

COMMUNICATIONS ET LIAISON : FAIRE PASSER LE MESSAGE

Comme indiqué ci-dessus, notre bureau a également modernisé son programme de Communications et Liaison pour communiquer avec un plus vaste éventail de citoyens et citoyennes. Notre objectif est de fournir des renseignements plus actuels sur les questions systémiques qui ont fait l'objet d'une enquête et sur la valeur de nos recommandations pour les Ontariens et les Ontariennes.

L'an dernier, l'ombudsman et certains membres de son personnel ont fait des présentations à plusieurs organisations représentant divers groupes de citoyens et différents intérêts, pour leur faire connaître les questions systémiques examinées par l'Équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman. Citons entre autres l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO), le Club canadien de Toronto, la Commission des services financiers de l'Ontario, la conférence de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, et la conférence *Vers l'excellence dans les enquêtes* parrainée par les bureaux de l'ombudsman de l'Alberta et de Colombie-Britannique.

Comment les plaignants à l'EISO ont entendu parler d'Ombudsman Ontario dans les médias



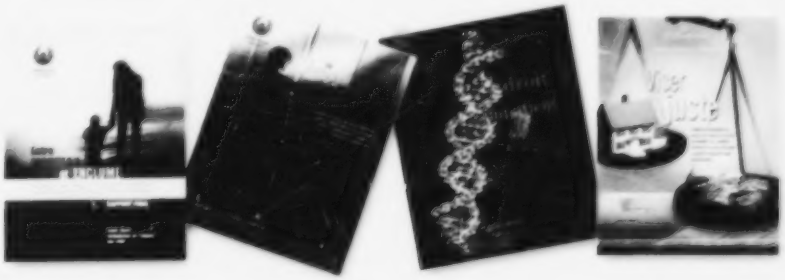
Pour appuyer notre nouveau programme de communications, nous avons conçu de nouveaux documents d'information, revu nos brochures, et nous avons remanié notre site Web afin qu'il reflète la modernité de l'approche adoptée par notre bureau.

Notre bureau a également intégré à son programme de communications un volet renouvelé de relations avec les médias qui lui a permis de mieux communiquer avec le public et de le sensibiliser aux questions ayant fait l'objet d'une enquête. Grâce à nos annonces publiques et grâce à la couverture de presse, nous avons pu nous assurer que le public était au courant des enquêtes de l'EISO et pouvait fournir des renseignements pertinents pour contribuer au processus. Ainsi, 72 pour 100 des personnes qui ont déposé une plainte à propos d'une question examinée par l'EISO ont dit avoir entendu parler de notre bureau dans les médias. Près de la moitié d'entre elles ont dit avoir pris connaissance de l'existence de notre bureau en lisant le journal, tandis que 11 pour 100 ont vu une référence à l'ombudsman à la télévision et sept pour 100 en ont entendu parler aux nouvelles à la radio. Ajoutons que l'enquête de l'EISO sur la Société d'évaluation foncière des municipalités est celle qui a suscité le plus grand nombre de plaintes déposées au bureau de l'ombudsman dans ses 30 ans d'histoire.

De plus, la couverture médiatique accordée à nos activités, notamment aux rapports et aux recommandations de l'EISO, a suscité un intérêt sans précédent pour notre bureau et son travail. Par exemple, cette question a fait l'objet de 55 reportages depuis le 7 décembre 2005, quand l'ombudsman a présenté ses recommandations au Comité permanent de la politique sociale de l'Assemblée législative et quand, par la suite, le gouvernement provincial n'a pas étendu le pouvoir de l'ombudsman aux Sociétés d'aide à l'enfance dans le cadre des modifications récemment apportées à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

La publication du rapport de l'ombudsman intitulé : *Viser juste, Enquête sur la transparence du processus d'évaluation foncière des municipalités et sur l'intégrité et l'efficacité du processus décisionnel à la Société d'évaluation foncière des municipalités* a été couverte par 130 journaux et 80 programmes de radio et télévision. Cette couverture a touché près de 6,5 millions de personnes durant la première semaine de la parution du rapport.

ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN (EISO) : NOUVELLE NORME D'EXCELLENCE DANS LE TRAVAIL D'ENQUÊTE



L'EISO a été créée par l'ombudsman peu après sa nomination en avril 2005. Son rôle est de donner à notre bureau la capacité de mener des enquêtes systémiques, importantes et complexes selon les méthodes les plus rigoureuses et efficaces. Les enquêtes de l'EISO ont de vastes ramifications systémiques et présentent souvent un grand intérêt pour le public. Dans la plupart des enquêtes de l'EISO, les faits sont souvent contestés ou les situations sont complexes, portant sur des questions difficiles de politique et de loi.

L'ombudsman a décrit la méthode de sélection des cas pour l'EISO comme celle de « la preuve patente ». Avant d'entreprendre une enquête, l'EISO effectue une évaluation préliminaire approfondie de la question pour déterminer s'il y a ou non « preuve prima facie » d'injustice systémique ou de traitement injuste.

Les enquêtes de l'EISO sont généralement réservées aux cas dont la complexité rend peu probable une résolution, ou pour lesquels les tentatives de résolution n'ont abouti à rien. Les enquêtes de l'EISO ne se concluent pas forcément par la rédaction d'un rapport officiel déposé à l'Assemblée législative. Ainsi, une enquête peut montrer relativement vite qu'une entité gouvernementale prend des mesures importantes et opportunes pour essayer de résoudre le problème visé par l'enquête. Dans pareil cas, l'EISO surveille de près la mise en œuvre de ces mesures, ainsi que le nombre de plaintes reçues par notre bureau sur la question. L'enquête sur les retards au Bureau du registraire général, qui est décrite à la page 36 de ce Rapport, en donne un exemple.

Cette année, notre bureau a fait paraître quatre rapports de l'EISO, avec des recommandations. Les profils de ces quatre enquêtes sont inclus dans ce Rapport annuel, de même que le cas précité quant aux retards au Bureau du registraire général. La majorité des recommandations de l'ombudsman contenues dans ces rapports ont été acceptées et le gouvernement s'est engagé à les mettre en œuvre immédiatement et à faire un rapport sur leurs progrès.

Méthode de travail de l'EISO

Les enquêtes de l'EISO sont méthodiques, élaborées, détaillées et exhaustives. Les enquêteurs et enquêteuses sont tenus de mettre au point un plan détaillé, de faire des entrevues avec les témoins sur le terrain, d'obtenir des documents et de recueillir des preuves concrètes, selon les besoins de l'enquête. Chaque enquête a des étapes clés et des échéance bien déterminées.

L'EISO travaille en équipe. Elle mène ses enquêtes avec l'appui de notre personnel d'enquête, de nos préposés à la résolution rapide des plaintes et de nos services juridiques.

L'EISO a établi cinq principes pour mener des enquêtes de la plus haute qualité :

- les enquêteurs et enquêteuses doivent être chevronnés;
- toutes les preuves physiques doivent être préservées et examinées;
- tous les témoins pertinents doivent être identifiés et interviewés;
- tous les documents pertinents doivent être recueillis et étudiés;
- l'analyse du matériel recueilli durant l'enquête doit se faire de manière objective et uniquement en fonction des preuves recueillies.

Chaque enquête de l'EISO fait l'objet d'une planification minutieuse. Le plan définit les questions à étudier, la stratégie d'enquête à suivre, les témoins à interviewer ainsi que les documents à obtenir. Il inclut des étapes clés, ainsi qu'un échéancier aboutissant à la conclusion de l'enquête. L'ombudsman approuve ce plan avant le début de l'enquête.

Les enquêtes de l'EISO peuvent nécessiter des dizaines, voire des centaines, d'entrevues avec les témoins ainsi que l'examen de milliers de pages de documentation. Toutes les entrevues principales sont enregistrées et transcrites au besoin. Dans bon nombre d'enquêtes, nous déterminons comment d'autres autorités abordent les questions que nous nous proposons d'examiner.

L'EISO acquiert rapidement une réputation d'excellence en matière d'enquêtes. La grande qualité des rapports qu'elle a produits ainsi que la vaste portée de ses recommandations en sont principalement la cause. L'année dernière, le directeur de l'EISO a été invité à faire des présentations sur les enquêtes de son équipe et sur les techniques d'enquête qu'elle utilise devant d'autres ombudsmans et des agences de surveillance, notamment lors de conférences et d'ateliers organisés par les bureaux de l'ombudsman de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, lors du Forum canadien des Ombudsmans et devant la United States National Association of Civilian Oversight of Law Enforcement.

ENQUÊTES DE L'EISO ACHEVÉES EN 2005-2006

ENTRE MARTEAU ET ENCLUME

Le 25 avril 2005, l'ombudsman a confié à l'EISO sa première tâche : enquêter sur les plaintes reçues de six parents qui avaient été forcés d'abandonner la garde de leurs enfants, atteints d'un handicap grave, à des Sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins nécessaires.

Les questions soulevées dans ces plaintes n'étaient pas nouvelles pour l'ombudsman. En janvier 2001, l'ancien ombudsman, Clare Lewis, avait avisé le ministère des Services sociaux et communautaires (devenu le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse) que son bureau avait l'intention d'enquêter sur le soutien donné par les programmes et subventions du Ministère aux familles ayant des enfants à besoins particuliers. Jusqu'en 1999, des ententes relatives à des besoins particuliers étaient signées pour assurer les services en établissement aux enfants qui, étant donné leur handicap, ne pouvaient pas rester chez eux. Ces ententes étaient conclues volontairement entre les parents et les Sociétés d'aide à l'enfance. Elles permettaient aux Sociétés d'aide à l'enfance d'assumer la responsabilité des soins aux enfants et de fournir les fonds publics nécessaires, sans obligatoirement exiger que les parents renoncent à la garde de leurs enfants. Les parents pouvaient conserver bien des droits, y compris celui de modifier l'entente ou d'y mettre fin, et ils pouvaient obtenir de l'aide pour leurs enfants sans avoir à déclarer que ceux-ci avaient « besoin de protection ». En janvier 2001, le Ministère a envoyé une directive aux Sociétés d'aide à l'enfance les avisant que quand, il n'est pas question de protection, les familles devaient être référées aux fournisseurs de services communautaires, en d'autres mots : plus d'ententes spéciales.

L'enquête menée par l'ancien ombudsman avait conclu que, lorsque la décision avait été prise de ne plus financer les ententes spéciales par le biais des Sociétés d'aide à l'enfance, le Ministère n'avait pas les données nécessaires pour déterminer le niveau de service en établissement requis par les enfants aux besoins particuliers et il ne s'était pas donné d'échéancier pour considérer la question. Dans certaines régions de la province, le nombre d'établissements était insuffisant pour faire face à la demande. Par conséquent, beaucoup d'enfants étaient placés sur des listes d'attente.

> Aucun parent ne devrait être forcé de renoncer à la garde d'un enfant.

Suite au rapport préliminaire de l'ancien ombudsman, le Ministère a répondu qu'il élaborait une politique et un cadre de financement pour les soins en établissement destinés aux enfants ayant des besoins particuliers complexes. Le Ministère a indiqué à l'ombudsman qu'il comptait achever le cadre de financement au printemps 2003, puis

commencer à l'instaurer durant l'exercice financier de 2003-2004 s'il était accepté. Le Ministère s'est engagé à rendre compte des progrès réalisés tous les six mois. À son arrivée en avril 2005, le nouvel ombudsman a reçu la plus récente lettre « semestrielle » du Ministère. Il s'est rendu compte que cette lettre ne donnait que très peu d'information quant à la réalisation de progrès concrets et ne promettait rien d'autre qu'un examen plus approfondi de la question. Après examen du dossier, l'ombudsman a constaté que la situation avait peu changé depuis les mises à jour antérieures.

Le gouvernement de l'Ontario n'est pas légalement obligé de placer en établissement les enfants aux besoins particuliers – sauf si l'une des Sociétés d'aide à l'enfance en a la garde. Le moratoire sur le financement des ententes relatives à des besoins particuliers signifiait que les parents qui avaient besoin de placer leurs enfants en établissement étaient contraints de « fabriquer » des raisons de protection. Les parents pouvaient obtenir une aide à court terme, en déclarant qu'ils n'étaient pas en mesure de fournir les soins nécessaires à leur enfant puis en signant une entente relative à des soins temporaires avec une Société d'aide à l'enfance. Les cas les plus extrêmes visaient des enfants qui nécessitaient un placement permanent. La solution à long terme dans ces situations était que l'enfant ayant des besoins particuliers devienne soit pupille de la société, soit pupille de la Couronne. Dans chacun des cas, les parents perdaient leurs droits de garde.

Les six parents qui ont déposé plainte nous ont fait part de terribles difficultés et de leur profond désespoir. Ces parents avaient choisi d'abandonner la garde de leurs enfants à une Société d'aide à l'enfance, ou se débattaient face au choix de conserver leurs droits de garde ou d'obtenir les soins requis par leurs enfants.

Les six parents qui ont déposé plainte nous ont fait part de terribles difficultés et de leur profond désespoir.

Quand l'ombudsman a annoncé l'enquête, il a demandé au public de lui fournir toute information qui pourrait être utile. Près de 90 familles, dont chacune avait au moins un enfant aux besoins particuliers, nous ont appelés. Beaucoup avaient confié leur enfant à une Société d'aide à l'enfance ou envisageaient de le faire.

> *Les gouvernements successifs ont redit qu'aucun parent ne devrait être forcé de renoncer à la garde d'un enfant pour obtenir une aide spécialisée, et pourtant c'est ce qui continue de se passer, année après. Pourquoi? Parce que les gouvernements ont préféré étudier la question à mort plutôt que de la résoudre. Ce principe sacro-saint, maintes fois répété, est victime d'une prévarication gouvernementale aiguë.*
>
> ***André Marin, ombudsman***
> *Entre marteau et enclume*

L'EISO s'est mise au travail. Les six plaignants initiaux ainsi que des hauts fonctionnaires du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont été interviewés en personne. Les enquêteurs ont communiqué avec la majorité des Sociétés d'aide à l'enfance de la province ainsi qu'avec des groupes communautaires, des organismes de défense, des fournisseurs de services en établissement et d'autres personnes ayant un intérêt direct pour les questions soumises à enquête. Il a fallu 18 jours pour mener l'enquête à bien.

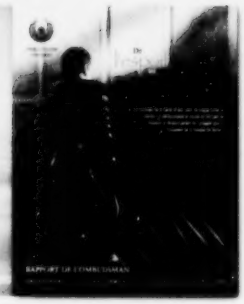
Le 20 mai 2005, l'ombudsman a déposé son rapport final intitulé *Entre marteau et enclume*. L'ombudsman a déclaré qu'à son avis le manquement du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de s'assurer que les parents ne sont pas forcés d'abandonner la garde de leurs enfants gravement handicapés aux Sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir un placement en établissement était injuste, abusif et erroné.

L'ombudsman a recommandé que le Ministère s'assure immédiatement que les Sociétés d'aide à l'enfance identifient les cas où des enfants ayant un handicap grave leur ont été confiés pour obtenir un placement en établissement, que les parents dans ces cas retrouvent leurs droits parentaux, et qu'un financement soit alloué aux placements en établissement en dehors du système de bien-être de l'enfance. Le Ministère a accepté la recommandation de l'ombudsman et, au 31 janvier 2006, 63 parents avaient récupéré la garde de leur enfant. Sur ce total, 38 enfants avaient été placés en établissement en vertu d'entente de soins provisoires, 23 avaient été placés comme pupilles de la société et deux comme pupilles de la Couronne.

L'ombudsman a aussi recommandé que le Ministère lève le moratoire sur les ententes relatives à des besoins particuliers et que le gouvernement de l'Ontario reconsidère le processus de telles ententes pour qu'elles deviennent obligatoires en vertu de la loi et pour qu'elles relèvent d'une autorité autre que la protection de l'enfance.

Suite aux recommandations de l'ombudsman, le 27 juin 2005, le Ministère a annoncé l'attribution de 10 millions de dollars additionnels pour aider plus d'enfants et de jeunes ayant de graves besoins particuliers. Ces fonds ont été alloués aux bureaux régionaux du Ministère afin d'offrir des services aux familles dont les besoins sont importants. Le Ministère n'a toutefois pas accepté de rétablir l'usage des ententes pour besoins particuliers. Par contre, il a fait savoir qu'il avait entrepris d'améliorer le système actuel pour que les services offerts aux enfants ayant des besoins particuliers soient plus faciles d'accès, mieux coordonnés et plus ciblés sur les besoins des enfants et de leurs familles. L'ombudsman a demandé à l'EISO de continuer à surveiller tout développement dans ce domaine, y compris les répercussions de la décision ministérielle de maintenir le moratoire sur les ententes spéciales.

DE L'ESPOIR AU DÉSESPOIR



La famille Comeau-D'Orsay – dont le fils de 17 ans, Christopher – était gravement malade, s'est plainte à l'ombudsman que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée refusait de rembourser un médicament de possible survie qui avait nettement amélioré la qualité de vie de Christopher.

Christopher souffre d'une forme de maladie rarissime, une maladie mortelle neurodégénérative appelée la maladie de Batten CLN1 qui attaque le cerveau, la rétine et le système nerveux central. Graduellement, Christopher a perdu sa capacité de marcher et de voir. Il a aussi commencé à souffrir de crises d'épilepsie de plus en plus graves et d'hallucinations psychotiques. Les médecins ont dit à sa famille que Christopher était mourant, qu'il fallait le placer dans un foyer de groupe et laisser la maladie suivre son cours.

Les Comeau-D'Orsay ont appris qu'une étude clinique était en cours à New York, où le médicament Cystagon était utilisé pour combattre la maladie de Batten. Après quelques semaines de traitement au Cystagon, l'état de Christopher s'était non seulement stabilisé, mais il s'était amélioré. Deux mois plus tard, Christopher pouvait marcher de nouveau, il voyait mieux et il pouvait participer à des conversations. Il était même retourné à l'école. Des tests ont confirmé que l'accumulation graisseuse dans son cerveau, qui est associée à la maladie, était réduite de moitié. Les parents de Christopher achetaient le Cystagon aux États-Unis, ce qui leur coûtait 15 000 $ par an et leur causait de graves difficultés financières. La famille était au maximum de sa ligne de crédit, elle avait épuisé son actif et s'apprêtait à vendre sa maison.

Les Comeau-D'Orsay pensaient que la Province de l'Ontario les aiderait à défrayer le coût du Cystagon puisqu'elle prenait déjà en charge des traitements plus chers qui n'aidaient pas Christopher. Avant le Cystagon, Christopher prenait des antipsychotiques qui restaient sans effet et qui coûtaient 1 200 $ par mois, plus 600 $ pour des suppléments alimentaires. Le plus grave était que la santé de Christopher se détériorait si rapidement qu'il aurait bientôt besoin de soins en établissement 24 heures sur 24, ce qui risquait de coûter jusqu'à 450 $ par jour. Quand la famille a demandé au ministère de la Santé et des Soins de longue durée de prendre en charge le Cystagon, son espoir à vite fait place à la frustration puis au désespoir. Elle a été avisée que le Ministère ne prendrait pas ce médicament en charge car la loi l'interdisait, et qu'il n'avait aucun choix en la matière étant donné que le gouvernement fédéral n'avait pas approuvé la vente du Cystagon au Canada.

L'enquête de l'EISO sur ce cas a duré environ trois semaines. Les enquêteurs de l'EISO ont fait des entrevues avec la famille, les soignants de Christopher et des hauts fonctionnaires du Ministère. Ils ont obtenu et étudié de nombreux documents du Ministère et d'autres sources.

L'enquête a révélé que le Ministère avait eu tort d'aviser la famille de Christopher qu'il ne pouvait pas financer ce médicament, et ceci pour plusieurs raisons. Tout d'abord, le Ministère avait conseillé à la famille de faire une demande au Programme d'accès spécial, qui relève du gouvernement fédéral et qui autorise la distribution de médicaments non approuvés à une personne en particulier, pour un problème médical particulier. Il avait omis d'expliquer alors à la famille que ce programme donnait accès à un médicament, mais pas à son financement. Christopher pouvait déjà se procurer le médicament. Deuxièmement, le Ministère avait déclaré à tort que la loi exigeait qu'un médicament soit approuvé pour la vente avant d'être admissible au remboursement; la loi n'impose rien de tel. Troisièmement, l'ensemble de la correspondance ministérielle reflétait la confusion qui règne au Ministère quant à ses politiques sur les approbations fédérales des médicaments, et la famille avait reçu des renseignements contradictoires quant aux politiques gouvernementales. En effet, certains renseignements indiquaient que le financement était autorisé uniquement pour des médicaments dont la vente était approuvée au Canada, mais d'autres affirmaient que le financement était autorisé même pour un médicament dont la vente n'était pas approuvée, à condition que le gouvernement fédéral accorde un accès spécial à ce médicament. Quatrièmement, le Ministère avait déclaré à tort que le Cystagon était un médicament qui ne pouvait pas être remboursé alors qu'il prenait en charge ce même médicament pour des personnes souffrant d'une autre maladie. Cinquièmement, le Ministère avait omis de révéler à la famille l'existence du Programme des maladies métaboliques héréditaires (PMMH), conçu pour prendre en charge les médicaments de personnes qui, comme Christopher, souffrent de telles maladies. Six mois plus tard, quand le Ministère avait parlé du Programme des maladies métaboliques héréditaires à la famille, il lui avait expliqué que le Programme finançait le Cystagon pour des patients souffrant d'autres maladies que la maladie de Batten. Finalement, sans explication ou appui adéquat, le Ministère avait conseillé à la famille de s'adresser à la compagnie pharmaceutique qui fabriquait ce médicament.

L'enquête a révélé que le Ministère avait eu tort d'aviser la famille de Christopher qu'il ne pouvait pas financer ce médicament...

L'ombudsman a conclu que les Comeau-D'Orsay avaient été traités injustement et que le Ministère n'avait pas accordé à leur plainte une considération adéquate. Ils étaient tombés entre les mailles du filet. Le 19 août 2005, l'ombudsman a fait trois recommandations au Ministère : (i) financer le Cystagon pour Christopher et rembourser rétroactivement les dépenses faites par la famille à compter de sa première demande de subvention; (ii) améliorer le processus en place pour que le Ministère accorde une considération adéquate aux demandes de financement des médicaments autorisés en vertu du Programme d'accès spécial du gouvernement fédéral; et (iii) prendre des mesures pour s'assurer que le

Programme des maladies métaboliques héréditaires, alors caduc, soit réactivé ou qu'un nouveau programme lui succède afin d'aider les familles comme celle de Christopher.

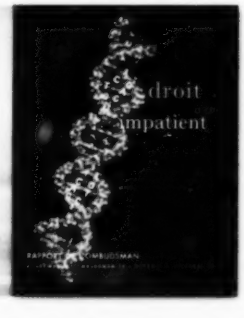
Dix jours plus tard, le sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée a avisé l'ombudsman que le Ministère appuyait les conclusions et les recommandations de son Rapport, ajoutant que le Ministère acceptait de prendre immédiatement en charge le Cystagon pour Christopher et de rembourser environ 60 000 $ à sa famille pour les coûts d'achat du médicament jusqu'alors.

> La famille de Christopher a fait l'expérience d'une futilité bureaucratique à laquelle aucun Ontarien ne devrait se voir confronté.
>
> ***Ottawa Citizen,***
> *2 septembre 2005*

Le Ministère a également fait savoir à l'ombudsman qu'il avait mis en place un Secrétariat du régime de médicaments pour étudier et instaurer des changements dans l'ensemble du système de financement des médicaments. Il a précisé qu'il allait aussi revoir l'article 8 de la *Loi sur le régime des médicaments de l'Ontario*, qui est consacré au processus d'approbation de financement des médicaments bénéficiant d'un accès spécial. Le Ministère a promis de mettre en place un processus pour dynamiser ou remplacer le travail du Comité des maladies métaboliques héréditaires, en vue d'améliorer sa réponse aux demandes de traitement et de financement pour les personnes souffrant de telles maladies. L'EISO continue de surveiller les progrès du Ministère sur tous ces fronts.

L'ombudsman a publié son Rapport spécial *De l'espoir au désespoir* le 1er septembre 2005.

LE DROIT D'ÊTRE IMPATIENT



En parcourant les milliers de pages de documentation que lui avait envoyées le ministère de la Santé et des Soins de longue durée dans le cadre de l'enquête Comeau-D'Orsay, les enquêteurs de l'EISO sont tombés sur un courriel d'un haut fonctionnaire à un autre. En voici un extrait :

> *... (il est) possible que (l'enquête de l'ombudsman sur le financement des médicaments pour lutter contre la maladie de Batten) puisse infiltrer tout le programme des maladies métaboliques héréditaires (PMMH), y compris la question du dépistage... avec cinq morts dues à un déficit en MCAD, et les opinions exprimées par le coroner.*

Un déficit en MCAD (Acyl-CoA déshydrognéase des acides gras à chaîne moyenne) est une maladie métabolique héréditaire qui se traite par un régime alimentaire et d'autres moyens si elle est détectée par un

dépistage précoce chez les nouveau-nés. En revanche, un déficit en MCAD qui n'est pas diagnostiqué chez un enfant entraîne un état de crise, un grave handicap, voire la mort.

Ce courriel a bien entendu poussé l'EISO à approfondir la question. Ses découvertes l'ont gravement inquiétée. Il était évident que l'Ontario accusait un énorme retard par rapport aux autres provinces en ce qui concerne les tests de dépistage exhaustifs pour les 130 000 bébés qui naissent chaque année dans la province et que les conséquences de ce retard étaient tragiques. L'Ontario procédait au dépistage néonatal de deux maladies seulement et n'avait pas de test pour le déficit en MCAD. En fait, nous avons découvert que chaque année près de 50 enfants en Ontario sont frappés d'un handicap ou meurent de maladies qui pourraient avoir été détectées ou gérées grâce à un dépistage néonatal.

Le 11 août 2005, l'ombudsman a chargé l'EISO d'enquêter sur les progrès réalisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée quant à la question du dépistage néonatal en Ontario. L'Équipe a fait des entrevues avec 17 familles qui avaient perdu un enfant ou dont l'enfant avait un grave handicap résultant d'une maladie pour laquelle l'Ontario n'effectuait pas de test de dépistage. Elle a également interviewé des spécialistes médicaux et d'autres experts, le coroner en chef adjoint, des hauts fonctionnaires du Ministère et d'autres intervenants. Elle a étudié près de 5 500 pages de documents et communiqué avec divers territoires de compétence en Amérique du Nord pour déterminer la portée du dépistage néonatal en dehors de l'Ontario.

> On a besoin de plus de gens comme lui au gouvernement – qui comprennent ce que ça veut dire parler pour les plus petits, et dans ce cas pour les nouveau-nés qui sont les plus petits de tous.
>
> ***Éditorial, Toronto Sun,***
> *3 octobre 2005*

L'enquête a révélé que, malgré de nombreux appels lancés par un organisme consultatif nommé par le Ministère demandant une expansion du programme de dépistage et malgré le développement de nouvelles technologies de dépistage comme la spectrométrie de masse en tandem, le programme était resté inchangé depuis des années. Le plus ironique est que la technologie de pointe pour ce dépistage a été élaborée et commercialisée ici même, en Ontario. Lorsque les enquêteurs de l'EISO ont communiqué avec le fabricant, celui-ci s'apprêtait à expédier du matériel de dépistage au Mexique!

Le Ministère avait commencé à actualiser son programme de dépistage néonatal avant l'enquête de l'ombudsman. Toutefois, le principal catalyseur de cette initiative n'était pas tant le souhait du Ministère d'aligner son programme sur ceux d'autres territoires de compétence en Amérique du Nord mais le fait que le réactif dont la province se sert pour dépister la phénylcétonnurie ou PCU (l'une des deux maladies dépistées

à la naissance par le Ministère) ne serait plus disponible après décembre 2005. Le Ministère estimait avoir un stock suffisant de réactif pour poursuivre le dépistage de cette maladie jusqu'à la fin mars 2006.

Au milieu de l'enquête de l'ombudsman, le Ministère a annoncé que son programme de dépistage néonatal, qui était resté stagnant pendant 27 ans, serait étendu pour inclure le dépistage de 19 maladies métaboliques héréditaires. Bien que ce projet du gouvernement ait été favorablement accueilli, l'annonce initiale n'incluait pas le dépistage des maladies du sang et endocriniennes. L'ombudsman a donc demandé pourquoi certaines maladies figuraient sur la liste et d'autres pas. En outre, les parents, la collectivité médicale et des organismes de défense critiquaient de plus en plus l'exclusion de certaines maladies par le gouvernement. L'exclusion du dépistage de la drépanocytose était particulièrement importante étant donné qu'en 1992, le comité consultatif du Ministère avait recommandé que l'Ontario offre des tests de dépistage pour cette maladie. La collectivité médicale estime qu'il y a 13,2 cas de drépanocytose sur 100 000 naissances vivantes en Ontario, soit 20 enfants par an – soit un nombre bien supérieur à celui pour certaines maladies dont le dépistage avait été approuvé au départ par le gouvernement.

> L'EISO a découvert que chaque année près de 50 enfants en Ontario sont frappés d'un handicap ou meurent de maladies...

Le rapport de l'ombudsman, intitulé *Le droit d'être impatient*, a été publié le 23 septembre 2005, soit 43 jours après le début de l'enquête par l'EISO. Le rapport fournit un examen exhaustif des services de dépistage néonatal en Ontario. L'ombudsman a déterminé que la stagnation du programme était due à des contraintes budgétaires, à une mauvaise gestion et à un manque de leadership. Il s'est inquiété du fait que personne au gouvernement ne semblait avoir eu le sentiment d'urgence voulu à ce sujet, ou ne s'était fait le champion de la cause pour provoquer le changement. Voici ce qu'a écrit l'ombudsman : *« Il faut que quelqu'un rappelle aux bureaucrates qu'il y a des êtres humains que les décisions qu'ils prennent ou ne prennent pas touchent réellement et profondément. »*

Comme le gouvernement avait annoncé l'expansion du programme de dépistage, l'ombudsman a décidé de ne pas émettre de conclusions ni de recommandations relativement à l'enquête. Par contre, il a accordé au Ministère six mois pour instaurer son plan et a demandé une mise à jour dans les 90 jours après la publication de son rapport. Si, après six mois, l'ombudsman estimait que le Ministère n'avait pas fait suffisamment de progrès quant aux problèmes de dépistage néonatal, il déciderait s'il fallait ou non publier un autre rapport avec des conclusions et recommandations, ou même s'il fallait recourir à une vaste audience publique.

Le 2 novembre 2005, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a annoncé que six maladies seraient ajoutées au dépistage : trois

maladies du sang et trois maladies endocriniennes, y compris la drépanocytose et l'hyperplasie congénitale des surrénales. Lorsque le nouveau programme sera en place, 27 maladies seront dépistées chez les nouveau-nés. Le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) a été choisi comme site pour le nouveau programme de dépistage du Ministère.

En réponse à la demande de mise à jour de l'ombudsman, le sous-ministre a affirmé que le programme mis en place au CHEO devrait être entièrement opérationnel pour le dépistage de la PCU et de l'hypothyroïdie congénitale d'ici mars 2006. Les autres tests devraient être instaurés progressivement d'ici la fin 2006. Le sous-ministre a également noté qu'un nouveau Comité consultatif permanent de dépistage des maladies chez les nouveau-nés et les enfants avait été créé. Le Comité présentera un rapport annuel au sous-ministre sur l'efficience et l'efficacité du programme de dépistage, l'incidence des maladies visées par le programme de dépistage, et les retombées du dépistage et de la santé des nourrissons dont la maladie a été détectée grâce au dépistage.

VISER JUSTE

Son enquête a-t-elle eu des répercussions durables? En d'autres termes, a-t-il visé juste?

Oui, je le crois. Et sur deux plans : en obtenant que la SEFM et le gouvernement appliquent immédiatement la plupart de ses recommandations, et en montrant la pertinence que peut avoir un ombudsman dans le monde actuel.

Ellen Roseman
Toronto Star, 26 avril 2006

Le 28 mars 2006, l'ombudsman a publié son rapport intitulé *Viser juste : Enquête sur la transparence du processus d'évaluation foncière des municipalités et sur l'intégrité et l'efficacité du processus décisionnel à la Société d'évaluation foncière des municipalités*. Ce rapport a marqué une étape cruciale pour notre bureau, à cause des répercussions profondes qu'il a eues sur les Ontariens et Ontariennes et à cause de la réaction massive qu'il a suscitée.

En 2005, le bureau a reçu un nombre grandissant de plaintes sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM). Il a entre autres reçu des renseignements d'une personne qui travaillait pour cet organisme et qui attestait du fait que la SEFM ne tenait pas compte des réductions des évaluations foncières obtenues par le biais du processus de soumission à la Commission de révision de l'évaluation foncière (CREF). La SEFM détermine « l'évaluation courante » de plus de 4,4 millions de biens immobiliers dans la province. Plus de 85 pour 100 de

ces propriétés, y compris la majorité des propriétés résidentielles, sont évaluées selon une technique complexe d'évaluation en masse informatisée appelée « analyse de régression multiple ».

Une enquête préliminaire a été menée durant l'été et, suite à ses conclusions, l'ombudsman a jugé qu'une enquête complète de l'EISO était justifiée.

Le 17 octobre 2005, l'ombudsman a informé la SEFM de son intention de faire enquête sur deux questions : la transparence et l'ouverture du processus d'évaluation, ainsi que l'intégrité et l'efficacité des prises de décision à la SEFM. Il a annoncé l'enquête au public et l'a invité à lui faire part de ses commentaires. La réponse du public a été sans précédent dans l'histoire de notre bureau. Plus de 3 700 propriétaires fonciers ont déposé plainte. Des employés actuels et d'anciens employés de la SEFM et de la CREF, d'anciens employés du ministère des Finances, divers groupes d'intérêts et diverses organisations, notamment la Fédération de l'agriculture de l'Ontario, la Canadian Association for the Fifty Plus, la Waterfront Ratepayers After Fair Taxation ainsi que plusieurs autres associations de contribuables, groupes de logements sans but lucratif, groupes ad hoc de résidents, associations de locataires, conseillers et agents en évaluation des biens immobiliers ont répondu à l'appel et ont offert de fournir de plus amples renseignements.

L'EISO a fait des entrevues avec plus de 150 personnes dans la province. Elle a interviewé des plaignants, des hauts dirigeants de la SEFM, des politiciens, des représentants de plusieurs groupes d'intérêts ainsi que d'anciens employés et des employés actuels de la SEFM, de la CREF et d'anciens employés du ministère des Finances. Le personnel d'Ombudsman Ontario a assisté à plusieurs séances de discussion ouverte sur la SEFM. Il a examiné les pratiques et les procédures d'évaluation foncière dans d'autres territoires de compétence en Amérique du Nord et a étudié des milliers de pages de documents.

L'enquête de l'EISO a révélé de graves lacunes dans les processus de la SEFM et a découvert que sur plusieurs plans elle n'avait pas traité les contribuables de manière équitable. L'ombudsman a conclu que la Société souffrait d'un complexe de supériorité, qu'elle se fiait bien trop à son système informatisé d'évaluation en masse et qu'elle négligeait son obligation de travailler pour l'intérêt public, conformément à son mandat.

Le rapport de l'ombudsman contenait 20 recommandations pour la SEFM et deux recommandations au gouvernement de l'Ontario. La SEFM a accepté toutes les recommandations de l'ombudsman, s'engageant à en mettre en œuvre 17 d'entres elles immédiatement et à étudier les autres. Pour sa part, le ministre des Finances a convenu de mettre en œuvre l'une des deux recommandations adressées au gouvernment, s'engageant ainsi à consulter les intervenants sur la possibilité de divulguer des renseignements à propos du modèle informatisé d'évaluation de la SEFM et à étudier plus à fond la question du fardeau de la preuve pour qu'il repose sur la SEFM et non pas sur les

contribuables. De plus, le ministre a demandé à la SEFM d'étudier les retombées de la mise en œuvre des recommandations, en termes de fonctionnement et de coût. Il lui a aussi demandé de considérer les résultats positifs et les améliorations qui pourraient découler de la mise en place de ces recommandations. La présidente du Conseil d'administration de la SEFM, Debbie Zimmerman, a remercié publiquement l'ombudsman pour son rapport, soulignant la valeur de ses recommandations pour aider la SEFM à améliorer ses services au public.

Dès sa publication, le rapport a reçu un soutien immédiat et exceptionnel de la part des députés provinciaux, des intervenants, des groupes d'intérêt et du public en général. Le premier ministre a remercié l'ombudsman à l'Assemblée législative pour le rapport et les recommandations suggérées, notant qu'« il nous a présenté de manière très utile certains des véritables défis » liés à la SEFM et à l'évaluation foncière. Le gouvernement a également introduit et promulgué la Loi de 2006 portant prorogation du délai d'appel afin de prolonger la période accordée aux propriétaires fonciers pour faire appel de leurs évaluations du 31 mars au 30 juin 2006 – ce qui leur permettra de se familiariser avec les conclusions et les recommandations de l'ombudsman.

Dans les jours qui ont suivi sa publication, le rapport de l'ombudsman a reçu une attention sans précédent de la part des médias et du public. Le nombre de visites sur le site Web de l'ombudsman, où le rapport a été publié, a augmenté de 35 pour 100 durant la semaine de la parution du rapport. Le 28 mars, date de parution du rapport, 180 134 personnes ont visité le site Web. Dans les trois jours suivant sa parution, plus de 104 articles ont parlé du rapport, dont 18 étaient des articles à la une et 39 des éditoriaux ou des rubriques. Le bureau a également reçu plus de 300 remerciements et appuis de plaignants et de membres du public.

Voici quelques grands points de *Viser juste*.

Manque d'information

L'enquête de l'ombudsman s'est penchée sur les trois catégories d'information dont disposent les propriétaires fonciers : (1) information sur le bien-fonds en question, (2) information utile pour les appels et (3) information sur le système d'évaluation en masse.

L'ombudsman a constaté que la SEFM n'est pas parvenue à garantir que les propriétaires fonciers reçoivent une information suffisante, et en temps voulu, pour leur permettre de comprendre et de contester équitablement leurs évaluations foncières. Il a fait plusieurs recommandations pour améliorer l'accès des contribuables à l'information. Il a par exemple recommandé que la brochure jointe à l'avis d'évaluation foncière de la SEFM soit modifiée pour :

- décrire l'importance de veiller à ce que la SEFM dispose d'information exacte sur le bien-fonds du contribuable;

- décrire les différentes méthodes d'obtenir toute l'information dont dispose la SEFM sur un bien-fonds donné;
- inclure non seulement la hausse ou la baisse d'évaluation foncière municipale moyenne, mais aussi le pourcentage moyen de changement dans le voisinage particulier où le bien-fonds est situé;
- décrire comment l'information sur des propriétés comparables peut être utilisée lors d'un appel;
- fournir de l'information exacte et complète sur le nombre précis de propriétés comparables sur lesquelles on peut obtenir des renseignements et comment, en précisant tout particulièrement que les six propriétés comparables retenues par la SEFM seront probablement celles qu'elle utilisera en cas d'appel.

L'ombudsman a également recommandé que la SEFM fournisse une copie du « rapport sur le profil de la propriété » quand elle envoie ses avis d'évaluation foncière et qu'elle fournisse toute l'information sur des propriétés comparables pouvant être pertinente pour l'évaluation du bien-fonds.

Au cours de l'enquête, la SEFM a élaboré une proposition sur la communication des données relatives à l'analyse de régression multiple. Les changements proposés étaient notamment les suivants :

L'ombudsman a constaté que la SEFM n'est pas parvenue à garantir que les propriétaires fonciers reçoivent une information suffisante, et en temps voulu…

- fournir des renseignements supplémentaires sur les détails et les coefficients d'évaluation aux propriétaires fonciers qui cherchent à mieux comprendre l'évaluation de leur bien-fonds;
- afficher sur le site Web de la SEFM des renseignements sur les Rapports de modèle du marché;
- afficher sur le site Web de la SEFM une liste de tous les éléments de données stockés dans la base de données de la SEFM;
- inclure au site Web de la SEFM des renseignements sur la qualité et la classification d'une propriété, sur le caractère de la construction, etc. qui sont utilisés pour en déterminer la valeur actuelle.

L'ombudsman a recommandé la mise en œuvre des changements proposés dans le document.

Il a également recommandé que la SEFM s'assure que ses procédures administratives en matière d'évaluation et d'inspection foncières, de divulgation de l'information, de demandes de réexamen et d'appels

auprès de la CREF soient formulées par écrit et communiquées au public sur son site Web.

L'ombudsman a entendu de nombreux plaignants lui relater leurs frustrations quand ils ont tenté de parler à un employé dans un bureau régional de la SEFM qui soit au courant de leur évaluation. Il a recommandé que la SEFM reconsidère les méthodes actuelles de son Centre de contact clientèle, afin d'améliorer l'accès du public à des employés capables de donner des renseignements pertinents.

Exactitude douteuse des données

L'enquête de l'ombudsman a trouvé des preuves d'erreurs et d'évaluations inexactes émanant de données incorrectes ou manquantes. Plusieurs contribuables ont signalé des erreurs à notre bureau, mais le personnel de la SEFM a lui aussi recensé à l'interne des erreurs ayant entraîné des évaluations incorrectes. Une vérification interne des rapports d'inspection foncière produits à la fin 2004 et au début 2005 a révélé que les inspecteurs n'apportaient pas tous les changements requis aux dossiers des propriété, comme l'exigeait la politique de la SEFM. Certaines données manquaient, des données pertinentes n'étaient pas recueillies et, dans certains cas, les structures n'étaient pas évaluées. L'ombudsman a recommandé que la SEFM entreprenne un examen de ses besoins en personnel pour déterminer si elle peut définir et instaurer des stratégies de dotation en personnel, afin d'améliorer l'exactitude de la collecte des données foncières. Il a également recommandé que la SEFM normalise ses rapports de vérification des inspections et fournisse à l'ombudsman les résultats de ses vérifications d'inspection et de ses examens de la qualité pour 2006, à mesure qu'ils deviennent disponibles.

Refus de tenir compte du prix de vente des biens-fonds

L'enquête de l'ombudsman a révélé de nombreux cas où la SEFM avait refusé de tenir compte du prix de vente d'un bien-fonds à sa valeur actuelle, alors qu'il n'y avait aucune preuve que la vente ne s'était pas conclue selon les conditions du marché. Cela a surpris et frustré de nombreux propriétaires. En effet, la SEFM publie une brochure dans laquelle elle encourage les propriétaires à vérifier l'exactitude de leur évaluation foncière en se demandant quel aurait été le prix de vente de leur bien-fonds à la date d'évaluation.

L'ombudsman a déterminé que la SEFM avait traité les contribuables de manière injuste en préférant son propre système d'évaluation en masse au prix de vente réel du bien-fonds. Ceci, en dépit des décisions de la CREF et des tribunaux qui reconnaissaient que le prix de vente d'un bien-fonds devrait être généralement accepté comme étant la meilleure preuve de sa valeur.

L'ombudsman a recommandé que, lorsque l'évaluation d'une propriété est contestée en fonction du prix de vente réel obtenu aux alentours de la date d'évaluation, la SEFM devrait généralement accepter ce prix de vente comme étant la meilleure preuve d'une évaluation juste. Il a également précisé que le prix de vente devait être considéré comme un facteur important pour évaluer la valeur actuelle du bien-fonds pour les années ultérieures. Il a souligné que la SEFM ne devrait s'écarter de cette règle générale que s'il existait des raisons concrètes et convaincantes de croire que la vente en question ne reflétait pas les vraies conditions du marché ou ne reflétait pas la véritable valeur marchande du bien-fonds.

Refus d'appliquer les réductions d'évaluations

L'ombudsman a constaté que la SEFM n'avait pas fait preuve d'une diligence suffisante pour enregistrer l'information qui pourrait être utile au contribuable et que les réductions convenues après demande de réexamen auprès de la CREF ou ordonnance de cette dernière n'étaient pas prises en compte pour les évaluations des années ultérieures, même dans les cas où la date d'évaluation était la même pour les années ultérieures.

> Mettre au défi l'évaluateur de l'État, c'est dès le départ un combat inégal à la David et Goliath.

L'ombudsman a recommandé que tous les procès-verbaux de règlements que la SEFM conclut relativement à des réductions d'évaluation foncière indiquent clairement les raisons pour lesquelles une réduction a été accordée et que ces raisons soient enregistrées aux dossiers. Il a aussi recommandé que les réductions accordées soient appliquées aux futures évaluations foncières pour un même bien-fonds, sauf si la SEFM pouvait clairement prouver que les circonstances justifiant la réduction d'évaluation foncière avaient changé. Dans ces cas, les raisons justifiant le changement devraient être décrites dans l'avis d'évaluation foncière du contribuable.

En ce qui concerne les décisions prises par la CREF, l'ombudsman recommande que, lorsqu'elle effectue des évaluations pour des années ultérieures en fonction de la même date, la SEFM tienne compte de la valeur déterminée par la CREF à des dates d'évaluation spécifiques. Il a également recommandé que la SEFM soit tenue d'appliquer à un bien-fonds donné toute réduction d'évaluation foncière imposée par la CREF lors des évaluations de valeur marchande effectuées pour ce bien-fonds au cours des années suivantes, à moins que la réduction n'aie été jugée erronée par une cour de justice ou que la SEFM ne puisse clairement prouver que les circonstances justifiant la réduction avaient changé. Dans ces cas, les motifs justifiant le changement devraient être décrits dans l'avis d'évaluation foncière du contribuable. L'ombudsman a enfin recommandé que, si les motifs d'une décision d'évaluation sont obscurs, la SEFM demande une clarification des raisons et en prenne note.

Fardeau de la preuve injuste

L'ombudsman a perçu un déséquilibre des rapports de force entre le contribuable et la SEFM lorsqu'un contribuable fait appel de son évaluation auprès de la CREF. Il a comparé la situation à David et Goliath, où le contribuable disposant de temps, de ressources et d'une expertise limités est forcé d'affronter seul la SEFM qui dispose d'un système informatique colossal et de masses de données, et qui a accès à des experts en évaluation et à des avocats plaidants. L'ombudsman a déclaré que la SEFM était en crise de crédibilité étant donné que les contribuables ne faisaient plus confiance au système d'évaluation.

L'ombudsman a conclu qu'il était injuste de demander au contribuable de prouver que la SEFM s'était trompé dans son évaluation. Pour rendre les règles du jeu équitables, l'ombudsman a déclaré que la SEFM devrait être responsable de prouver qu'elle a raison lorsqu'un contribuable conteste son évaluation auprès de la CREF. Il a recommandé que l'Ontario suive l'approche du Manitoba et place le fardeau de la preuve sur la SEFM.

> L'ombudsman a déclaré que la SEFM était en crise de crédibilité…

De plus, l'ombudsman a recommandé que la SEFM divulgue au contribuable toute l'information qu'elle compte utiliser durant l'appel, et ce, le plus tôt possible. Il a aussi demandé qu'elle cesse immédiatement la pratique de présenter de nouvelles propriétés comparables lors des audiences de la CREF sans divulgation antérieure suffisante au contribuable. Il a enfin recommandé que la SEFM donne des directives à ses employés pour s'assurer que les contestations d'évaluation foncière sont considérées avec sérieux et réglées au plus vite, et pour éviter les règlements de dernière minute devant la CREF.

RETARDS AU BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL

Le rapport annuel de l'an dernier contenait une mise à jour sur une enquête précédemment achevée, à propos des retards dans le traitement des demandes par la Direction du registraire général de l'état civil, au ministère des Services gouvernementaux. Le rapport notait qu'en 2004 le Ministère avait informé l'ancien ombudsman que le Bureau du registraire général traitait les demandes de certificats de naissance en six à huit semaines. Le rapport précisait toutefois qu'il subsistait des arriérés considérables pour les demandes d'enregistrement de naissance, de décès, de mariage et de changements de nom. Le Ministère avait présenté à l'ombudsman un plan d'action pour réduire à environ six à huit semaines le temps nécessaire au traitement de ces demandes d'ici le printemps 2005.

En juin 2005, l'ombudsman a informé le Ministère que son bureau continuait de recevoir un nombre important de plaintes à propos de demandes de certificats de naissance qui n'étaient pas traitées dans six à huit semaines. Les plaintes portaient également sur la difficulté de

communiquer avec le Bureau du registraire général par téléphone et des retards dans le traitement des demandes pour lesquelles il manquait des renseignements ou qui exigeait une clarification de l'information soumise. L'ombudsman a chargé l'EISO d'entreprendre un examen préliminaire de la question pour déterminer s'il y avait suffisamment de raisons pour entamer une enquête complète. Les enquêteurs de l'EISO ont fait des entrevues avec plusieurs plaignants et avec le registraire général adjoint. Ils ont également étudié les documents fournis par le Bureau du registraire général.

Suite à cet examen préliminaire en septembre 2005, l'ombudsman a conclu que le Bureau du registraire général avait fait certains progrès pour réduire les retards et les problèmes administratifs relatifs aux demandes d'enregistrement et de certificat, et prenait des mesures pour résoudre les problèmes en souffrance.

En mars 2006, le registraire général adjoint a confirmé avoir augmenté la capacité de son système téléphonique afin de pouvoir recevoir davantage d'appels. Un système téléphonique automatisé devait être mis en place avant février 2006 pour fournir de brefs renseignements sur les demandes, mais ce projet a été retardé dans l'attente d'améliorations à un processus en ligne semblable. Le registraire général adjoint a également confirmé que les retards dans le traitement de la correspondance portant sur les certificats n'étaient plus que de trois à quatre semaines en novembre 2005 et que la situation avait été maintenue.

Le Bureau du registraire général a également confirmé que des mesures avaient été prises pour réduire le nombre de demandes et d'enregistrements qui contenaient des renseignements erronés ou incomplets. Il prévoyait aussi améliorer le système en permettant de soumettre en ligne les demandes de certificat de naissance pour les enfants de huit ans ou moins. En novembre 2005, ce processus de demande a été étendu aux certificats de naissance pour les adultes et les enfants de neuf ans et plus.

Au début mars 2006, il fallait compter 30 semaines pour le traitement de la correspondance liée aux demandes de changement de nom. De plus, il y avait toujours des retards dans le traitement des enregistrements de naissance tardifs et des amendements, à savoir 24 semaines et 17 semaines respectivement. Le Bureau du registraire général comptait réduire ces délais.

Les changements apportés par le Bureau du registraire général ont entraîné une réduction du nombre de plaintes reçues par le bureau de l'ombudsman. Durant l'exercice financier 2004-2005, notre bureau a reçu 1 309 plaintes quant à des retards ou à une mauvaise gestion de la part du Bureau du registraire. En 2005-2006, ce nombre est passé à 697.

L'ombudsman a demandé à l'EISO de continuer à surveiller les développements au Bureau du registraire général, et notamment d'étudier les tendances en termes de plaintes sur les retards de traitement et autres questions.

ENQUÊTES ET ÉVALUATIONS DE L'EISO EN COURS AU 31 MARS 2006

Examen de l'enquête sur un décès et du traitement d'une famille

L'ombudsman a chargé l'EISO de faire un examen et une évaluation préliminaires d'une plainte déposée par la famille Connelly suite à la manière dont elle avait été traitée et à l'enquête sur le décès en 2001 de leur fils John, âgé de 22 ans, étudiant à l'université de Toronto. À la fin de l'exercice financier 2005-2006, l'EISO poursuivait son examen et analysait encore de nombreux documents envoyés par la famille Connelly et le Bureau du coronaire en chef de l'Ontario.

> La nature de cette allégation porte à croire que le système n'est pas venu en aide à la famille, et qu'il pourrait ne pas venir en aide à d'autres familles.
>
> ***André Marin, ombudsman***
> *Ottawa Citizen, 19 janvier 2006*

Attentes en salle d'urgence

L'ombudsman a reçu une plainte d'un médecin exerçant en salle d'urgence, membre de la Coalition of Ontario Physicians in Emergency (COPE), organisme qui représente près de 200 médecins des services d'urgence. La plainte affirmait que les longues attentes en salle d'urgence mettaient en danger les patients et que ces attentes résultaient d'une pénurie de médecins et d'un manque de ressources.

L'ombudsman a demandé à l'EISO d'évaluer la plainte et de déterminer les mesures prises par le gouvernement pour résoudre le problème, afin de décider si une enquête formelle était justifiée.

L'EISO a interviewé des fonctionnaires du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des membres de l'Ontario Medical Association, le coroner en chef adjoint de l'Ontario ainsi que plusieurs médecins exerçant en salle d'urgence, y compris le plaignant. Elle a également étudié de nombreux documents, notamment un rapport de janvier 2006 publié par le Groupe de travail sur l'efficacité des services ambulanciers et des services des urgences des hôpitaux, intitulé *Améliorer l'accès aux services des urgences : un engagement du système*.

Au 31 mars 2006, l'EISO finalisait son évaluation.

Retards au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Le 1er mars 2006, l'ombudsman a avisé le sous-ministre des Services sociaux et communautaires qu'il avait demandé à l'EISO d'enquêter sur les plaintes de retards considérables apportés au traitement des demandes de prestations d'invalidité par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et en particulier par l'Unité des décisions sur

l'admissibilité des personnes handicapées. L'EISO a également été chargée d'enquêter pour déterminer si les bénéficiaires d'un soutien accordé aux personnes handicapées étaient injustement privées de prestations à cause des retards. L'ombudsman lui a aussi demandé d'étudier les répercussions d'un règlement limitant à quatre mois la période d'octroi de prestations rétroactives autorisées en cas d'acceptation d'une demande.

Au moment où l'ombudsman a avisé le Ministère de l'enquête de l'EISO, son bureau avait déjà reçu 71 plaintes de retards. Le 15 mars 2006, le *Toronto Star* a présenté le cas de Lyndsay Aukema, une femme gravement handicapée. Lorsqu'elle a eu 18 ans, l'an dernier, elle a obtenu droit à un soutien financier du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Les parents de Lyndsay avait fait la demande de prestations en son nom en avril 2005, espérant qu'elle pourrait commencer à les recevoir d'ici son anniversaire, en mai. Mais la demande de Lyndsay a été approuvée huit mois plus tard seulement, en décembre 2005, avec des prestations rétroactives sur quatre mois seulement. Entre les jours où le cas de Lyndsay est paru dans la presse et le 31 mars 2006, notre bureau a reçu 35 autres plaintes à propos des retards au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. L'honorable Sandra Pupatello, alors ministre des Services sociaux et communautaires, a répondu à la couverture du cas de Lyndsay Aukema par les médias. Elle a déclaré que ces retards étaient complètement inacceptables et qu'elle espérait y trouver des solutions avant la publication du rapport d'enquête de l'ombudsman.

> Ils comptent parmi les membres les plus vulnérables de notre société. Que sont-ils censés faire pendant des mois? Arrêter de manger ?
>
> ***André Marin, ombudsman***
> *Toronto Star, 15 mars 2006*

> *Certaines des règles historiquement établies sont injustes... et nous devons les rendre équitables et les simplifier pour les gens.*
>
> ***L'honorable Sandra Pupatello***
> *ministre des Services sociaux et communautaires, mars 2006*

Au 31 mars 2006, l'EISO attendait des renseignements additionnels du Ministère pour finaliser son enquête.

Financement des prothèses testiculaires

L'ombudsman a reçu une plainte d'un travailleur social en pédiatrie, membre d'une équipe responsable de patients qui étaient tous des enfants ayant perdu un testicule ou nés avec un seul testicule, et qui pourraient bénéficier d'une prothèse. Ces patients, dont beaucoup sont des enfants, sont dans cette situation pour diverses raisons, notamment par suite d'une malformation des testicules, d'une torsion testiculaire ou d'un cancer.

En 1997, un groupe de travail mixte du ministère de la Santé et de l'Ontario Medical Association a été chargé de déterminer quels changements pourraient être apportés à la liste des prestations de l'Assurance-santé afin de réaliser des économies. Depuis le 1er avril 1998, l'insertion d'une prothèse testiculaire a été déclarée « non nécessaire sur le plan médical » et a été retirée de la liste des prestations de l'Assurance-santé. Cette procédure n'est donc plus prise en charge par le gouvernement provincial.

Au moins un hôpital de la province couvrait récemment le coût de la chirurgie pour les prothèses testiculaires avec son propre budget, mais à l'époque de la rédaction de ce Rapport, il avait cessé de le faire. Selon le plaignant, le manque de fonds entraîne d'énormes difficultés pour les enfants dont les parents n'ont pas les moyens financiers pour payer le coût de la chirurgie.

L'enquête de l'EISO sur l'annulation de la prise en charge de l'insertion de testicules prosthétiques se poursuivait au moment de la rédaction de ce Rapport.

En plus des enquêtes de son Équipe d'intervention spéciale, le bureau de l'ombudsman résout chaque année des milliers de problèmes pour les Ontariens et les Ontariennes qui ont eu des difficultés dans leurs rapports avec le gouvernement provincial et ses nombreuses organisations. Nous vous présentons ci-dessous certains de nos succès et une description des résultats obtenus l'an dernier.

EXPOSÉS DE CAS

L'IMPORTANCE D'UN PLAN

S'inquiétant pour son fils autiste, une chef de famille monoparentale a communiqué avec l'ombudsman. Depuis près de 14 ans, son fils était inscrit dans un centre de traitement. En novembre 2004, elle avait été informée qu'il ne pourrait plus y rester à compter de juin 2005, à cause de son âge. Comme aucun plan à long terme n'avait été établi pour son fils, elle s'inquiétait car son fils risquait de ne pas obtenir de place dans un programme communautaire. Elle se demandait également qui prendrait soin de son fils durant la journée puisqu'elle avait la charge d'un parent âgé et d'un autre enfant adulte. Elle craignait de devoir quitter son travail pour prendre soin de son fils.

Un enquêteur de l'ombudsman a communiqué avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. On lui a indiqué que la planification du retrait d'un programme de traitement devait commencer de six à neuf mois avant la fin de ce programme. Le centre de traitement devait aussi s'entendre avec les fournisseurs de services potentiels pour aider la famille à trouver un placement approprié en milieu communautaire. L'enquêteur a communiqué avec le centre de traitement, où un superviseur lui a dit que le centre n'avait préparé de plan écrit pour le départ de cet adolescent. Selon le superviseur, c'était la plaignante qui était responsable de trouver un placement approprié pour son fils après son départ du centre. Certains employés du centre semblaient mal connaître le processus des listes d'attente et les autres procédures à suivre pour faciliter les placements en milieu communautaire. Personne n'avait dit à la plaignante que son fils ne pouvait pas être mis sur une liste d'attente pour un programme en milieu communautaire tant que la date définitive de son départ du centre n'avait pas été déterminée.

Le directeur des programmes du centre a convenu d'étudier le cas de la plaignante avec son personnel. Il a envoyé un rapport écrit à l'ombudsman décrivant les changements apportés pour s'assurer que le

personnel planifie comme il se doit les départs du centre et se familiarise avec le processus de transition pour les clients devant être placés dans des programmes en milieu communautaire. Grâce au travail d'un responsable de cas d'un organisme communautaire, une place a été trouvée pour le fils de la plaignante à compter de septembre 2005. La plaignante a dit que, outre les efforts et le travail ardu de l'organisme communautaire, la participation du bureau de l'ombudsman a permis de trouver un placement pour son fils.

UNE LONGUE ATTENTE

Une personne du troisième âge s'est plainte à l'ombudsman qu'elle attendait depuis cinq mois son certificat de naissance dont elle avait besoin pour recevoir sa carte Santé afin de bénéficier de l'Assurance-santé de l'Ontario. Chaque jour, elle appelait le bureau du registraire général pour savoir quel était le problème mais la ligne était toujours occupée.

Le bureau de l'ombudsman a communiqué avec un fonctionnaire du bureau du registraire général qui a confirmé la réception de la demande de certificat de naissance pour la plaignante. Toutefois, comme la plaignante était née avant 1930, il fallait effectuer une recherche manuelle dans les dossiers car ces documents n'avaient pas été numérisés dans le système informatique du registraire général. Le fonctionnaire a promis de faire un suivi et de s'assurer que la demande de la plaignante serait traitée dès que possible. La plaignante a rappelé une semaine plus tard pour remercier l'ombudsman : elle avait reçu son certificat de naissance et pourrait donc recevoir sa carte Santé.

LE BON NOM

Le plaignant a pris contact avec Ombudsman Ontario car lui et son épouse ne parvenaient pas à obtenir une nouvelle carte Santé pour sa belle-fille autiste qui devait se faire soigner par un pédiatre. On avait dit au plaignant que, pour obtenir une carte Santé, il fallait produire un certificat de naissance valide pour cette fillette, âgée de quatre ans. Cela faisait plus de trois ans que le plaignant essayait d'obtenir que sa belle-fille soit couverte par l'Assurance-santé. Même son député n'était pas arrivé à résoudre le problème.

Un employé du bureau de l'ombudsman a communiqué avec le coordonnateur principal des dossiers à traiter à l'Assurance-santé de l'Ontario pour lui expliquer le problème.

naissance, a expliqué qu'il ne pouvait pas traiter la demande parce qu'il n'avait pas le nom de jeune fille correct de la mère de la fillette. Un fonctionnaire du bureau du registraire général a communiqué avec la mère et obtenu l'information requise, et un certificat de naissance a finalement été émis.

LA RÉSOLUTION D'UN DEUIL

La plaignante avait été victime d'un crime violent plus de deux ans avant de s'adresser au bureau de l'ombudsman. Elle s'est plainte de n'avoir toujours pas de réponse de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels quant à sa demande d'indemnisation, car certains documents de la cour avaient été égarés.

Un employé d'Ombudsman Ontario a communiqué avec la Commission qui lui a répondu que la demande d'indemnisation de la plaignante ne pouvait pas être traitée tant que les documents de la cour n'auraient pas été reçus, confirmant que les chefs d'accusation concernant le crime dont avait été victime la plaignante avaient été entendus. La Commission a indiqué que la cour avait entendu l'affaire neuf mois plus tôt et qu'une demande pour les documents requis avait été faite à la cour cinq mois après la fin de l'affaire. Le bureau de la cour avait toutefois affirmé ne pas avoir reçu la première requête. Une seconde requête a donc été envoyée.

En réponse à la demande de renseignements de l'ombudsman, la Commission a convenu d'appeler le bureau de la cour pour lui demander d'envoyer immédiatement les documents par télécopieur, en toute priorité. Le bureau a immédiatement répondu à la requête et la Commission a fixé une date pour traiter la demande d'indemnisation de la plaignante afin qu'elle puisse finalement faire son deuil de cette affaire.

UN DERNIER APPEL À L'AIDE

Le plaignant a indiqué, que suite à un diagnostic de cancer, on lui avait donné de quatre à six mois à vivre. Étant donné son état de santé, il ne pouvait pas travailler et il ne pouvait donc plus verser la pension alimentaire à son ex-conjointe. Toutefois, à cause d'une ordonnance de la cour toujours en vigueur, le Bureau des obligations familiales continuait de saisir ses prestations de maladie. Le plaignant devait retourner en cour pour que l'ordonnance alimentaire soit modifiée et qu'on arrête la saisie de ses prestations, mais il ne pouvait pas se payer un avocat. Aide juridique Ontario l'avait informé qu'elle n'émettait plus de certificat d'aide juridique pour les questions d'ordonnances alimentaires.

Lors d'une audience en cour, le plaignant avait toutefois constaté que son ex-conjointe avait obtenu un ajournement car on lui avait accordé l'aide juridique pour trouver un avocat. Le plaignant estimait injuste que son ex-conjointe puisse recevoir un certificat d'aide juridique alors qu'on lui en refusait un. Il avait envoyé une lettre d'appel à Aide juridique Ontario mais craignait manquer de temps pour que son cas soit étudié.

Un employé d'Ombudsman Ontario a communiqué avec Aide juridique Ontario, qui a confirmé la réception de la lettre du plaignant et indiqué que le comité régional s'apprêtait à étudier la demande d'appel dans quelques semaines. Toutefois, après avoir été mis au courant de la situation du plaignant, les fonctionnaires d'Aide juridique Ontario ont convenu de réétudier sa demande. Une lettre a été envoyée le lendemain approuvant la demande du plaignant pour une consultation payée avec un avocat. Le plaignant a remercié l'ombudsman de son action rapide et s'est dit soulagé de pouvoir aller de l'avant et mettre de l'ordre dans ses affaires.

ÇA ROULE !

Le fauteuil roulant de la plaignante avait été endommagé lorsqu'une voiture l'avait frappé. Or sans ce fauteuil roulant, elle n'avait aucun moyen de se déplacer. La plaignante a appelé Ombudsman Ontario car elle ne parvenait pas à obtenir l'aide du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour réparer son fauteuil roulant.

La plaignante était frustrée et avait l'impression de se heurter continuellement à

un mur. Son agent d'aide aux personnes handicapées lui avait dit de s'adresser directement au fabricant du fauteuil roulant pour le faire réparer. La compagnie lui avait répondu qu'elle n'avait pas les pièces nécessaires en stock. On lui avait dit de communiquer avec une autre entreprise qui lui avait demandé une copie du constat d'accident. Quand la plaignante a décidé de faire appel à l'ombudsman, son fauteuil roulant n'avait toujours pas été réparé et son agent d'aide ne retournait pas ses appels.

Un employé du bureau de l'ombudsman a communiqué avec une chef du POSPH qui lui a dit que l'agent d'aide responsable du dossier de la plaignante était en congé de maladie. Lorsqu'elle a appris la situation critique dans laquelle se retrouvait la plaignante, la chef a promis qu'un autre agent d'aide appellerait directement le fabricant du fauteuil roulant et ferait le nécessaire pour assurer un prêt de fauteuil roulant à la plaignante, en attendant que le sien soit réparé. La plaignante a été heureuse de reprendre la route après ce long supplice.

➲ À PARTIR DU DÉBUT

Un homme qui avait eu un accident vasculaire cérébral grave en septembre 2001 a fait appel à l'ombudsman à propos de sa demande de prestations rétroactives au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Suite à cet accident vasculaire cérébral, il vivait dans un logement subventionné, avait des pertes de mémoire et était forcé d'utiliser un fauteuil roulant. Durant sa réadaptation, un travailleur social l'avait aidé à remplir une demande de prestations d'invalidité, qui a été soumise en février 2002. Sa demande avait été étudiée par l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées du POSPH en août 2002, qui l'avait rejetée car elle était incomplète. Elle n'a été soumise de nouveau qu'en octobre 2002 car le médecin du plaignant était absent et ne pouvait pas fournir l'information requise pour appuyer la demande.

Cette nouvelle demande a été approuvée pour que le plaignant commence à recevoir des prestations dès novembre 2002. Ce dernier estimait toutefois que la date d'entrée en vigueur de ses prestations aurait dû être février 2002, soit la première date de soumission de sa demande. Selon lui, il n'avait aucun contrôle sur le retard accusé dans la nouvelle soumission de sa demande. Le POSPH a accepté de reculer la date à octobre 2002, ce qui était toujours injuste selon le plaignant. Il a donc exercé son droit d'appel auprès du Tribunal de l'aide sociale. Mais

son appel a été rejeté à cause d'un délai prescrit par la loi. Toutefois, un membre du Tribunal qui avait étudié le cas a suggéré au plaignant de demander l'aide de l'ombudsman.

Un enquêteur de l'ombudsman a étudié la demande de prestations d'invalidité du plaignant ainsi que son dossier. Il a déterminé que la demande avait langui sur les bureaux des employés du POSPH pendant six mois. Il a également noté qu'à cause des effets de son accident vasculaire cérébral, le plaignant dépendait du personnel de l'hôpital pour soumettre sa demande et s'assurer qu'elle était complète. Le Ministère a finalement convenu de changer la date de commencement des prestations du plaignant à février 2002, et celui-ci a reçu un paiement rétroactif de 7 407,91 $.

REVENIR EN ARRIÈRE

En 2005, un homme diabétique de 54 ans, souffrant de problèmes cardiaques, aveugle au sens de la loi et utilisant un cadre de marche a demandé au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) une allocation pour régime diététique spécial de même qu'une aide pour soins dentaires et transport – que le POSPH lui a accordées. Cet homme a demandé que ses prestations additionnelles soient payées rétroactivement, à compter de 2003 car il avait présenté sa première requête au POSPH en 2003 et 2004, mais s'était vu refuser une aide alors que sa situation financière était la même. Le POSPH a rejeté cette demande, disant qu'il ne se qualifiait pas pour des prestations en 2003 et qu'une note au dossier indiquait qu'il avait retiré sa demande en 2004.

Un enquêteur de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère et on lui a d'abord répondu qu'il n'y avait pas assez d'information au dossier pour justifier la demande de prestations rétroactives. Après examen du dossier du Ministère, l'enquêteur a toutefois déterminé que le Ministère n'avait pas considéré l'admissibilité du plaignant à des prestations additionnelles en 2003 et 2004, et ne l'avait pas informé qu'il pourrait avoir droit à de telles prestations. Le Ministère a convenu qu'un de ses fonctionnaire aurait dû aviser le plaignant qu'il avait droit à ces prestations. Le Ministère s'est excusé auprès du plaignant et lui a versé 4 210,50 $ en prestations rétroactives.

UNE ERREUR DE TAILLE

Une personne du troisième âge qui avait subi de nombreuses crises cardiaques et se remettait d'un récent accident vasculaire cérébral s'est adressée à Ombudsman Ontario pour lui soumettre un différend qu'elle avait eu avec le Bureau des obligations familiales (BOF), pour un montant d'environ 2 000 $ qu'il devait soi-disant en arriérés pour soutien alimentaire à son ex-conjointe. Cet homme vivait avec un revenu fixe, grâce aux prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et du Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario. Il ne comprenait pas comment il avait pu accumuler des arriérés de paiements étant donné que le BOF déduisait directement de son chèque de pension la pension alimentaire qu'il devait payer. Il a expliqué qu'il avait du mal à joindre les deux bouts et que le stress causé par cette situation aggravait son état de santé déjà fragile. Le plaignant avait fait appel à ses députés provincial et fédéral, qui n'avaient pas réussi à résoudre le problème.

Un employé du bureau de l'ombudsman a communiqué avec le Bureau des obligations familiales qui, après avoir été mis au courant de la situation du plaignant, a convenu d'examiner immédiatement le dossier du plaignant pour voir si tout était en ordre. Après cet examen, le Bureau des obligations familiales a informé l'ombudsman qu'une erreur avait en effet été commise. Le Bureau a déterminé que le plaignant n'avait aucun arriéré à payer et qu'il avait en fait payé 650 $ de trop par mois. Le BOF a également noté que les obligations de soutien alimentaire du plaignant auraient dû être réduites à cause de son âge. Le BOF a agi promptement pour résoudre le problème et a remboursé près de 8 500 $ au plaignant.

Ce dernier s'est montré enchanté du résultat et s'est dit étonné de la vitesse à laquelle le bureau de l'ombudsman avait pu résoudre sa plainte. Il a noté qu'il pourrait dorénavant « bien se nourrir, se faire soigner les dents et payer ses factures en souffrance. »

LE COÛT D'UNE OCCASION MANQUÉE

Une mère de famille qui avait déposé une ordonnance du tribunal au Bureau des obligations familiales pour pension alimentaire pour enfant s'est adressée à l'ombudsman lorsque son ancien conjoint, qui était en retard dans ses paiements de pension alimentaire, a vendu une propriété en 2004. Elle ne parvenait pas à récupérer une partie du profit de la vente pour couvrir la pension alimentaire qu'il lui devait.

Un enquêteur de l'ombudsman a étudié les dossiers du Ministère et a déterminé que le BOF n'avait pas déposé de bref de saisie-exécution auprès du shérif local du lieu où se trouvait la propriété. Ce bref était nécessaire pour que tout arriéré de pension alimentaire pour enfant soit payé par l'ancien conjoint avant qu'il ne puisse profiter de la vente de la propriété. L'enquêteur a aussi déterminé que, l'année précédente, la plaignante avait appelé trois fois le BOF pour l'informer que son ancien conjoint avait l'intention de vendre sa propriété. À cette occasion, elle avait demandé si un bref avait été déposé afin qu'une partie des profits d'une vente éventuelle puisse être saisie pour couvrir les arriérés de pension alimentaire. L'ombudsman a déterminé que le BOF avait envoyé un bref au mauvais lieu, et pas là où se trouvait la propriété.

Le BOF, d'accord avec les constatations de l'ombudsman, a convenu de s'excuser auprès de la plaignante pour l'erreur commise et de lui verser 2 593,50 $ en compensation, soit le montant qui lui était dû en pension alimentaire. Le BOF a noté qu'il prendrait les mesures nécessaires pour récupérer l'argent auprès du débiteur alimentaire.

UNE DETTE QUI N'EN FINIT PAS

La plaignante avait reçu 1 700 $ du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario en 1990. Peu après, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités lui avait annoncé qu'elle avait reçu 700 $ de trop. Son fiancé avait alors remboursé cette somme. Toutefois, en 1995, une agence de recouvrement avait contacté la plaignante lui disant que sa dette était toujours impayée. Elle avait dit à l'agence qu'elle avait remboursé l'argent. Elle n'avait plus entendu parler de l'histoire jusqu'en 2003 lorsqu'elle avait reçu un autre appel lui disant que sa « dette » était toujours en souffrance. Étant donné la longue période écoulée entre-temps, la plaignante ne pouvait pas

prouver que la dette avait été remboursée. Son fiancé d'alors, qui était devenu son mari, ne pouvait pas obtenir de copie de ses chèques encaissés car la banque ne garde ses relevés que pour 10 ans.

Un employé du bureau de l'ombudsman a communiqué avec le coordonnateur des programmes à la Direction du soutien aux étudiantes et étudiants du Ministère afin de résoudre le problème. Au départ, le Ministère a dit que la plaignante devrait présenter un document bancaire prouvant qu'elle avait remboursé la dette. Mais comme la banque avait détruit les relevés bancaires, le bureau de l'ombudsman a suggéré que la plaignante puisse au moins soumettre un affidavit attestant du remboursement.

Après avoir tenu compte des circonstances, le Ministère a décidé d'accepter l'affirmation de la plaignante quant au remboursement, d'annuler la dette et de retirer le cas à l'agence de recouvrement. Suite à ces démarches, la plaignante a appelé le bureau de l'ombudsman pour lui dire qu'elle avait reçu une lettre du Ministère lui confirmant que la dette avait été annulée. Elle a remercié l'ombudsman de l'avoir aidée à résoudre le problème une fois pour toutes.

LE COMPTE JUSTE

Un évaluateur foncier avait évalué les propriétés de clients expropriés par le ministère des Transports pour élargir une autoroute. Il a présenté sa facture aux propriétaires et au Ministère en janvier 2002. Toutefois, à cause de discussions continues entre les propriétaires et le Ministère, son compte restait en souffrance. En avril 2003, l'évaluateur a fourni au Ministère un relevé comptable mis à jour qui comprenait son travail d'évaluation ainsi que celui d'un autre évaluateur qui avait travaillé pour lui. En avril 2004, le Ministère a avisé l'évaluateur qu'il ne paierait qu'une partie de la facture. En réponse à l'avis d'enquête du bureau de l'ombudsman, le Ministère est resté sur sa position – à savoir que l'examen du rapport d'évaluation et de l'état de compte détaillé confirmait que la facture originale était excessive et que le montant à verser qu'offrait le Ministère était raisonnable.

Un enquêteur de l'ombudsman a étudié les dossiers du Ministère et a constaté que l'état de compte en question n'était pas complet : la

section de la soumission détaillant la contribution du plaignant à l'évaluation semblait ne pas avoir été prise en compte. L'enquêteur a fourni au Ministère une copie des documents manquants. Le superviseur des évaluations foncières régionales a réévalué le compte et a déterminé que le Ministère était prêt à payer 3 247 $ de plus au plaignant. Cette somme ne représentait pas le montant intégral facturé au Ministère, mais le plaignant l'a quand même acceptée.

PARTOUT SUR LA CARTE

Suite à une crise cardiaque, un homme du Nord de l'Ontario avait été emmené par ambulance aérienne dans un hôpital hors de sa communauté car l'hôpital proche de chez lui ne pouvait lui offrir le traitement requis. Il était retourné dans ce premier hôpital pour un suivi médical et un traitement psychiatrique. Il devait également se rendre là pour des rendez-vous avec un spécialiste pour une maladie terminale dont il souffrait. Il prévoyait donc tous ses rendez-vous le même jour. Il s'est plaint auprès de l'ombudsman lorsque sa demande en vertu du Programme des subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales a été refusée.

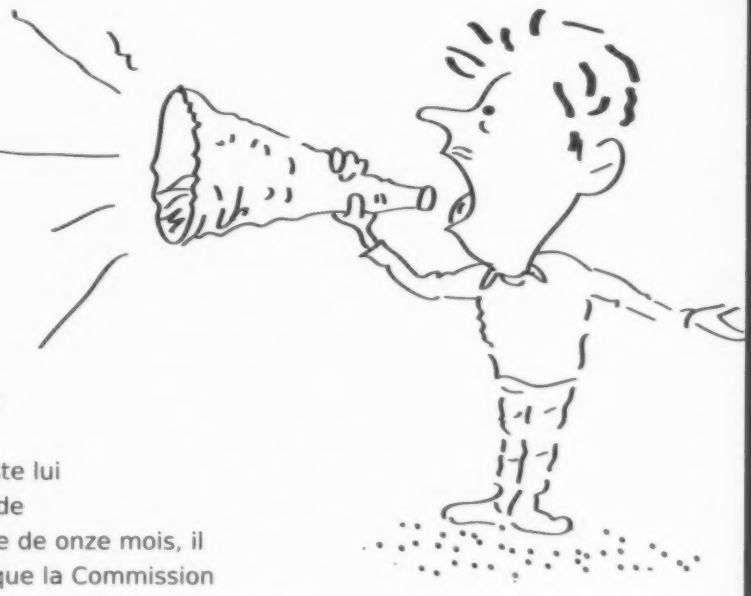
Les responsables du programme estimaient qu'il pouvait consulter un cardiologue et un psychiatre dans deux villes différentes, plus proches de son domicile. Le plaignant estimait qu'il était injuste de s'attendre à ce qu'il change d'équipe médicale et se rende dans trois villes différentes pour recevoir les soins médicaux dont il avait besoin. Il a également noté qu'il n'y avait pas de mode de transport facile – autobus, train ou avion – pour se rendre dans les villes suggérées par les responsables du programme. Par contre, il pouvait se rendre facilement en train jusqu'à la ville où il recevait tous les soins médicaux dont il avait besoin.

Un employé du bureau de l'ombudsman a communiqué avec un employé du Programme des subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales. Celui-ci a confirmé que le plaignant avait soumis deux demandes de remboursement pour frais de déplacement et que l'une d'entre elles avait déjà été refusée. L'employé du bureau de l'ombudsman a expliqué la situation du

plaignant, y compris le fait qu'il était difficile sinon impossible pour lui de se rendre dans les villes suggérées. L'employé du programme a suggéré au bureau de l 'ombudsman que le plaignant soumette cette information avec appel du refus, car elle aurait un impact certain sur les résultats de cet appel. Le plaignant s'est exécuté et ses deux demandes de remboursement des frais de déplacement ont été approuvées. On lui a également assuré que le programme continuerait de lui fournir une subvention pour ses futurs déplacements à des fins médicales. Le plaignant s'est montré très satisfait de n'avoir plus à s'inquiéter de trouver l'argent pour se rendre à ses rendez-vous médicaux.

LE DROIT DE SE FAIRE ENTENDRE

Un propriétaire foncier a fait appel à la Commission de révision de l'évaluation foncière pour l'évaluation de sa propriété en 2003. Une audience a été prévue pour l'automne 2004. Lors de cette audience, la Société d'évaluation foncière des municipalités, qui était l'intimée, a demandé un ajournement. La requête a été accordée et on a dit au propriétaire foncier qu'il recevrait un avis par la poste lui indiquant la nouvelle date de l'audience. Après un silence de onze mois, il a reçu une lettre l'avisant que la Commission avait décidé de rejeter sa demande d'appel. Il a alors pris contact avec la Commission pour l'aviser qu'il n'avait jamais été informé d'une nouvelle date d'audience, mais il n'a pas obtenu satisfaction.



Lorsqu'un enquêteur de l'ombudsman a fait un suivi, la Commission a convenu que le dossier du propriétaire foncier avait été clos par erreur et que la décision n'aurait pas dû être envoyée. Vu les circonstances, la Commission a alors promis de planifier en toute priorité une nouvelle audience pour régler ce cas.

RETOUR À L'EXPÉDITEUR

En septembre 2003, un propriétaire d'entreprise a reçu une lettre du ministère des Finances l'avisant qu'il devait 3 540,11 $ pour l'impôt-santé des employeurs non payé en 1995-1996, et ce pour une entreprise dont il n'était plus propriétaire. Lorsque le plaignant a essayé de faire appel de la décision du Ministère, on lui a dit qu'il avait dépassé les délais pour faire appel. Sa demande d'étaler ses paiements selon un plan de remboursement lui a également été refusée et on lui a dit qu'il devait rembourser tout impôt en souffrance plus les intérêts et les amendes. Le plaignant estimait qu'il était injuste de devoir payer des amendes et des intérêts sur les impôts impayés, alors qu'il n'avait reçu l'avis d'imposition qu'en 2003. Il s'est également plaint du fait que le gouvernement avait pris plus de six mois pour lui fournir un état de compte et que ce retard avait entraîné des frais d'intérêts additionnels.

Durant l'enquête de l'ombudsman, il a été déterminé que le Ministère avait envoyé une lettre au plaignant en 2001 à propos de son compte d'impôts. Malheureusement, la lettre avait été envoyée à la mauvaise adresse et avait donc été retournée comme non livrable. Le plaignant a fourni à l'ombudsman une déclaration d'impôt dûment remplie pour janvier 2000 sur laquelle figurait sa nouvelle adresse. Selon lui, le Ministère aurait dû être au courant de cette nouvelle adresse. Mais un employé du Ministère a indiqué que la Direction de l'imposition des sociétés ne partageait pas cette information avec les autres directions. Certes, le Ministère aurait pu obtenir la nouvelle adresse du plaignant lorsque sa lettre était revenue, mais le personnel du Ministère a fait savoir à l'ombudsman que des démarches additionnelles n'avaient sans doute pas été entreprises étant donné la somme relativement modeste qui était due. Le Ministère a finalement convenu d'étudier de nouveau la question et d'éliminer l'amende ainsi que les frais d'intérêt. Le compte du plaignant a été réduit à 1 556,27 $, payables en mensualités.

VOS COMMENTAIRES

J'aimerais vous remercier, vous et votre personnel, de vos efforts assidus qui ont permis d'étudier la question de manière si pertinente et si approfondie. Nous partageons le même objectif : nous assurer que le système d'impôt foncier soit transparent et soit tenu de rendre des comptes aux contribuables et aux municipalités .Au vu de vos importantes recommandations et de leurs répercussions potentielles sur les propriétaires fonciers, notre gouvernement est heureux d'annoncer la promulgation d'une loi qui prolonge du 31 mars au 30 juin le délai accordé pour faire appel d'une évaluation pour l'année d'imposition 2006.

L'honorable Dalton McGuinty
Premier ministre de l'Ontario

Nous prenons ses recommandations très au sérieux et nous allons commencer à consulter les intervenants pour savoir comment les mettre en œuvre. Ce gouvernement est prêt à travailler avec l'ombudsman, et avec bien d'autres, pour s'assurer de bien faire les choses.

L'honorable Dwight Duncan
Ministre des Finances, président du Conseil de gestion du gouvernement

Il y a un renouveau de vie au bureau [de l'ombudsman]. Il s'est attaqué à cela avec un zèle sans comme on n'en avait pas vu depuis longtemps.

John Tory
Chef du parti conservateur

J'aimerais remercier l'ombudsman de son rapport, de son encadrement et de ses conseils.

L'honorable Marie Bountrogianni
Ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse (2005)

De toute évidence, le rapport de l'ombudsman est puissant, avec des arguments forts. Il est très bien présenté, a fait l'objet d'excellentes recherches et poussera indéniablement enfin à l'action.

Tim Hudak, député

Nous tenons à remercier l'ombudsman de son rapport et de ses recommandations. Au gouvernement, nous sommes toujours ouverts aux suggestions d'amélioration.

Wayne Arthurs, député

J'aimerais commencer par féliciter l'ombudsman de la province de l'Ontario, M. Marin. Il a vraiment accompli un travail de maître. En 65 courtes pages, il a réussi à décrire les difficultés liées aux évaluations foncières et à la SEFM. Il a mis en lumière, je crois, les frustrations des citoyens et citoyennes de cette province.

Michael Prue, député

L'ombudsman a fait d'importantes recommandations et le gouvernement doit rapidement passer à l'action.

John Yakabuski, député

L'enquête de M. Marin et ses recommandations visant à accroître la transparence du processus d'évaluation et à en renforcer l'intégrité et l'efficacité s'alignent sur la mission de l'Institut canadien des évaluateurs, qui est de protéger l'intérêt du public en veillant au respect de normes élevées dans la prestation de services professionnels et de conseils en matière de biens immobiliers.

David Highfield, AACI
Président, Institut canadien des évaluateurs

Je viens de prendre connaissance du rapport de l'ombudsman et je trouve qu'il met le doigt sur plusieurs des facteurs problématiques. J'espère avoir de meilleurs résultats lors de ma prochaine audience. Merci.

Ancien employé
Commission de révision de l'évaluation foncière

Ces trois dernières années, j'ai eu des discussions animées avec la SEFM, sans aucun succès lors des négociations. Ce n'est pas que l'évaluation de notre maison devrait être négociée. Mais toutes les demandes sont tombées dans l'oreille d'un sourd. Enfin, quelqu'un contraint la SEFM à agir. Merci.

Plaignant

Les recommandations de l'ombudsman au sujet de la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) rendront tout le processus d'évaluation bien plus compréhensible et équitable pour les propriétaires fonciers.

Bob Topp, porte-parole
Ratepayers After Fair Taxation

Je soutiens entièrement les efforts de l'ombudsman pour ramener les Sociétés d'aide à l'enfance sous l'autorité et le ressort de son bureau... J'estime que nous devons changer la loi pour rendre la gestion des Sociétés d'aide à l'enfance transparente et justiciable.

Ann Cavoukian
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Je soutiens à fond ses efforts pour que les Sociétés d'aide à l'enfance relèvent de la compétence de son bureau. J'ai été très impressionné par ce qu'il a dit. J'espère qu'il pourra poursuivre ses efforts.

Auditeur de radio

C'est tellement agréable de voir qu'il y a encore des gens qui essaient de faire les choses correctement. Merci! Je suis très encouragé de savoir que vous êtes là.

Ancien combattant, 81 ans

Quel panier de crabes nous avons ouvert hier en abordant le sujet de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille du gouvernement McGuinty. Elle attend l'approbation finale après avoir dû faire face aux critiques de l'opposition demandant une modification pour octroyer à Ombudsman Ontario le pouvoir d'examiner les décisions prises par les Sociétés d'aide à l'enfance de la province. Cette suggestion n'a pas plu du tout à la ministre des Services à l'enfance et plusieurs représentants officiels des Sociétés d'aide à l'enfance estiment que toute participation de l'ombudsman serait redondante. Toutefois, même si un faible pourcentage seulement des plaintes que nous avons reçues depuis hier sont vraies, le système a désespérément besoin d'être surveillé par un organisme indépendant.

Mark Hebscher, animateur
Live @ 5:30, CHCH TV, Hamilton

La Family Service Association soutient la présentation d'Ombudsman Ontario au Comité permanent de la politique sociale qui demande au gouvernement de l'Ontario d'octroyer à l'ombudsman le pouvoir de surveiller les Sociétés d'aide à l'enfance. Nous sommes inquiets du nombre de plaintes que le bureau de l'ombudsman reçoit sur les questions du bien-être de l'enfance, sans pour autant avoir une autorité sur les Sociétés d'aide à l'enfance. À notre avis, il est important que l'ombudsman puisse examiner les réactions des Sociétés d'aide à l'enfance face aux plaintes reçues par le gouvernement, et puisse faire rapport.

Yves Savoie, directeur exécutif
Family Service Association of Toronto

C'est l'un des plus durs rapports que j'aie jamais vus. Il montre que la situation est non seulement injuste, mais immorale.

Gordon Floyd
Président-directeur général,
Santé Mentale pour Enfants Ontario

L'ombudsman de l'Ontario, André Marin, est notre héros. Je les félicite, lui et les enquêteurs de l'EISO, de leurs efforts exceptionnels. En moins de trois petites semaines, l'ombudsman a enquêté et a émis des recommandations sur une question pour laquelle le Ministère tardait à agir depuis des années.

Cynthia Cameron, parent

Il est si bon et si encourageant pour les parents d'enfants ayant des besoins particuliers de voir que vous prenez des mesures attendues depuis longtemps sur des questions qui les tourmentent depuis des années! Merci de tout votre travail ardu! Vous êtes la voix que le gouvernement et la population en général écoutent enfin!

Elizabeth Lappin, présidente
Down Syndrome Association of York Region

Je tiens à vous féliciter pour votre excellent travail qui a permis de mettre au grand jour une situation déplorable concernant les soins pour enfants handicapés. Félicitations pour cette action.

Plaignant

Je veux remercier très chaleureusement le bureau de l'ombudsman pour le rapport « Entre marteau et enclume ». Je suis directeur exécutif de la Société d'aide à l'enfance de Kawartha Haliburton. J'ai soulevé ce problème plusieurs fois à tous les niveaux de gouvernement, mais sans succès. Mes présentations comprenaient un modèle de prise de décision et une analyse de rentabilisation. Je vous suis très reconnaissant de mettre cette question à l'ordre du jour.

Hugh Nicholson, directeur exécutif
Société d'aide à l'enfance de Kawartha Haliburton

Nous tenons à écrire une lettre de remerciements pour le service exceptionnel que nous avons reçu de votre organisme... Après avoir communiqué avec votre bureau, nous avons obtenu une réponse immédiate du Bureau du registraire général. Grâce à votre personnel, les certificats dont nous avions besoin sont arrivés en quelques semaines.

Plaignant

J'aimerais remercier le bureau de l'ombudsman de l'Ontario de s'être penché rapidement, et de manière si approfondie, sur le problème décrit dans son récent rapport « Entre marteau et enclume ».

Plaignant

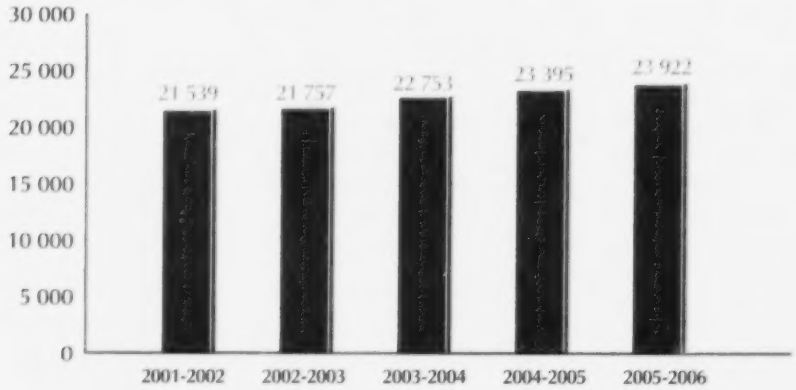
ANNEXE 1 :
Aperçu statistique des plaintes et tendances

En 2005-2006, le bureau a reçu 23 922 plaintes et demandes de renseignements, ce qui représente une augmentation d'environ 2 pour 100 par rapport à l'année dernière. Sur le total de ces plaintes, 17 276 étaient des plaintes et des demandes de renseignements concernant des organisations gouvernementales provinciales qui relevaient de la compétence de l'ombudsman. Les plaintes et les demandes de renseignements ont été ainsi reçues : 67 pour 100 par téléphone, 16 pour 100 par lettre ou télécopieur et 16 pour 100 par Internet.

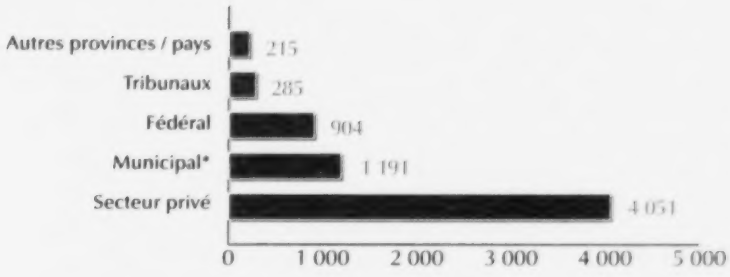
Notre bureau a clos 17 542 cas, réduisant ainsi le nombre de non résolus de 821 plaintes en début d'exercice à 580 en fin d'exercice. De plus, 6 621 cas ne relevant pas de l'ombudsman ont été clos.

Les tableaux suivants montrent la répartition des types de plaintes et de demandes de renseignements reçues, selon leur origine et leur méthode de résolution.

Total des plaintes et demandes de renseignements reçues
Exercices financiers 2001-2002 à 2005-2006

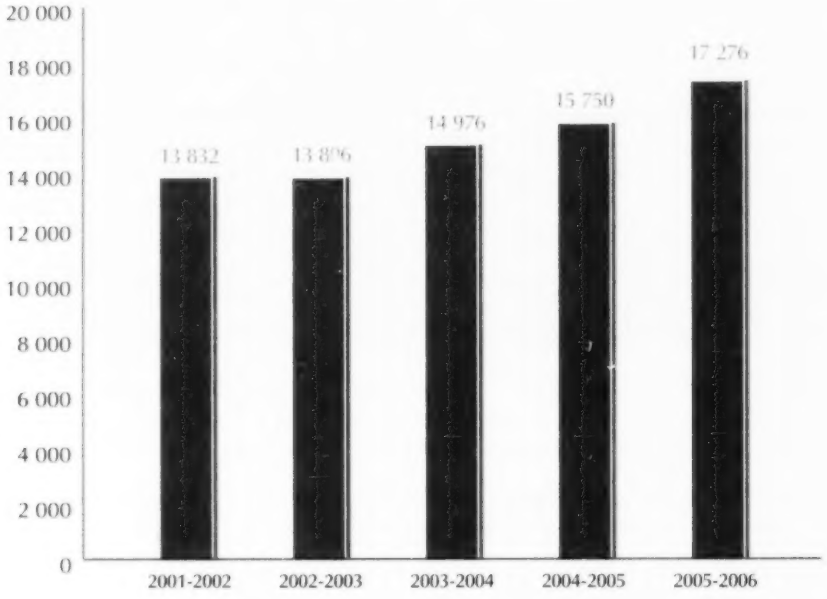


Plaintes et demandes de renseignements reçues ne relevant pas de l'ombudsman 2005-2006

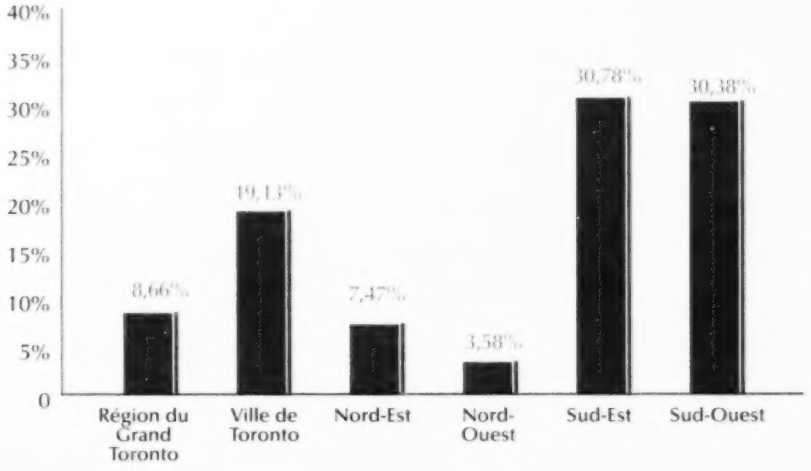


** Comprend les conseils scolaires*

Plaintes et demandes de renseignements reçues concernant le gouvernement provincial
Exercices financiers 2001-2002 à 2005-2006

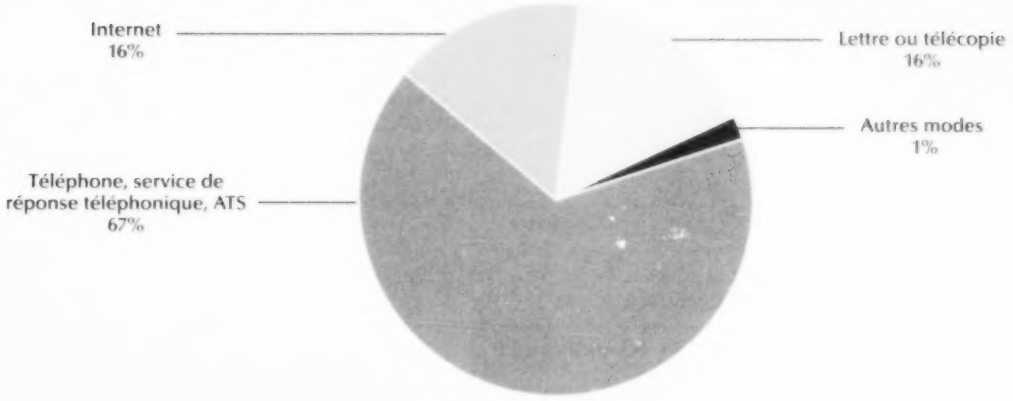


Répartition régionale des plaignants
2005-2006

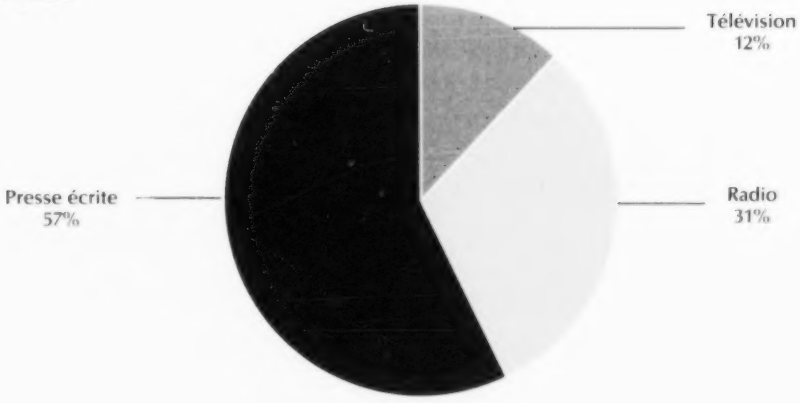


- Région du Grand Toronto (RGT) – délimitée par Oakville, le lac Simcoe et Oshawa, à l'exclusion de la Ville de Toronto
- Ville de Toronto – délimitée par Etobicoke, l'avenue Steeles et Scarborough
- Sud-Ouest – délimité par la RGT, Barrie et Penetanguishene
- Sud-Est – délimité par la RGT, Penetanguishene et Ottawa
- Nord-Est – délimité par Ottawa, Penetanguishene et Marathon allant au nord jusqu'à la baie d'Hudson
- Nord-Ouest – région à l'ouest de la limite Marathon et baie d'Hudson

Mode de réception des plaintes et demandes de renseignements
2005-2006



Couverture de presse
2005-2006



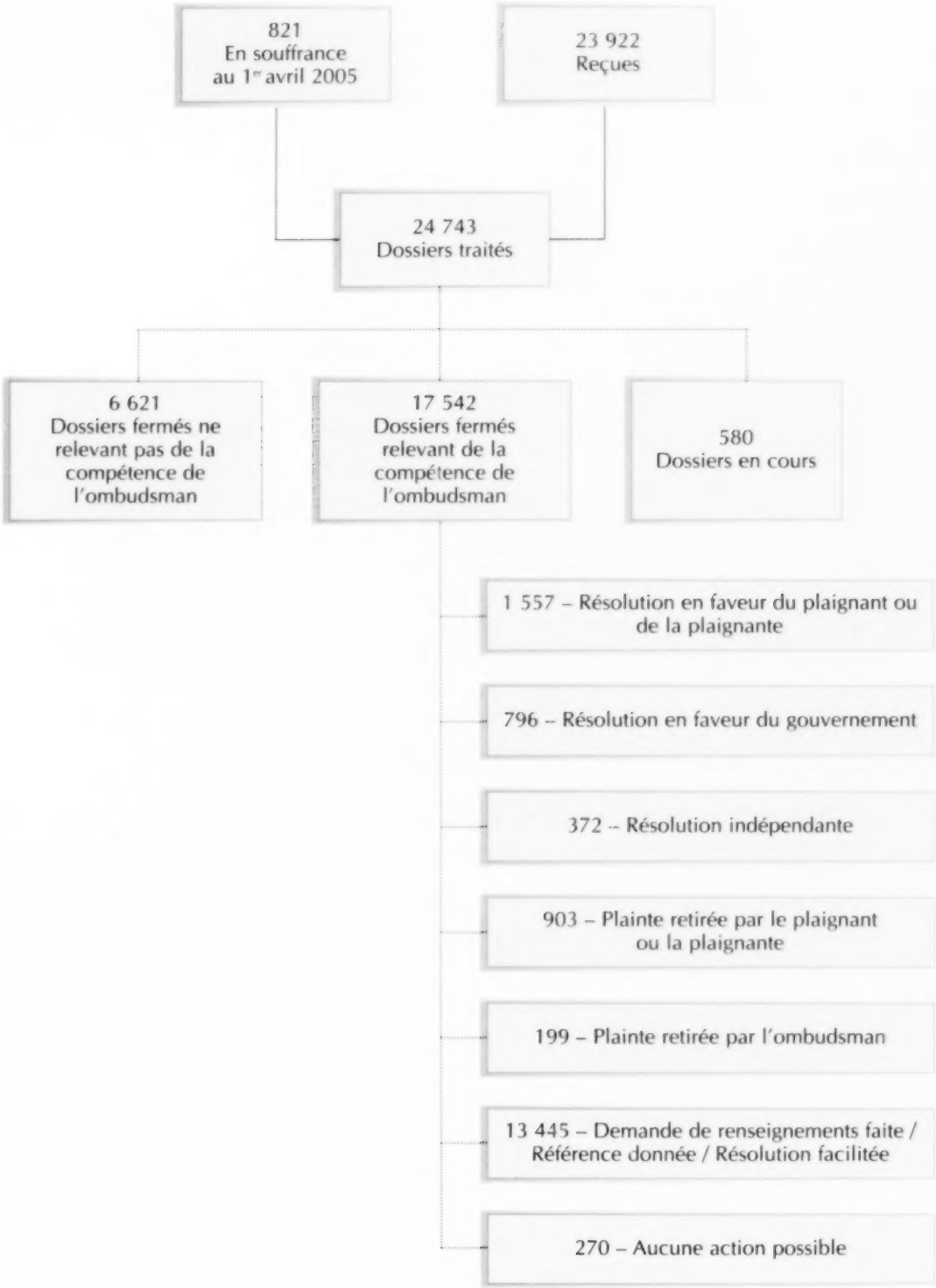
Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2005-2006

	Organisation / Programme	Nombre de plaintes et demandes de renseignements	Pourcentage de plaintes et demandes de renseignements
1	SOCIÉTÉ DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	3 961	22,93%
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	1 105	6,40%
3	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	940	5,44%
4	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	858	4,97%
5	COMPLEXE CORRECTIONNEL MAPLEHURST	855	4,95%
6	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	708	4,10%
7	BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL DE L'ÉTAT CIVIL	697	4,03%
8	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	664	3,84%
9	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	451	2,61%
10	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	382	2,21%
11	CENTRE VANIER POUR FEMMES - MILTON	301	1,74%
12	PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS – ENFANTS	259	1,50%
13	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	198	1,15%
14	PRISON DE WINDSOR	197	1,14%
15	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	195	1,13%
16	PRISON DE TORONTO	192	1,11%
17	TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	185	1,07%
18	ASSURANCE SANTÉ DE L'ONTARIO	181	1,05%
19	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	177	1,02%
20	TRANSPORTS - PERMIS DE CONDUIRE	172	1,00%

Types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en 2005-2006

1	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves
2	Délai injustifié
3	Préavis insuffisant ou inadéquat
4	Manque de communication adéquate ou appropriée avec une plaignante ou un plaignant
5	Manque d'un organisme gouvernemental à l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières
6	Raisons insuffisantes ou absence de raisons pour justifier une décision
7	Manquement aux obligations de tenir adéquatement des dossiers
8	Refus d'un service
9	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe
10	Manque de contrôle ou de gestion adéquate ou appropriée d'un service relevant de l'organisme gouvernemental

Résultats des plaintes et des demandes de renseignements en 2005-2006

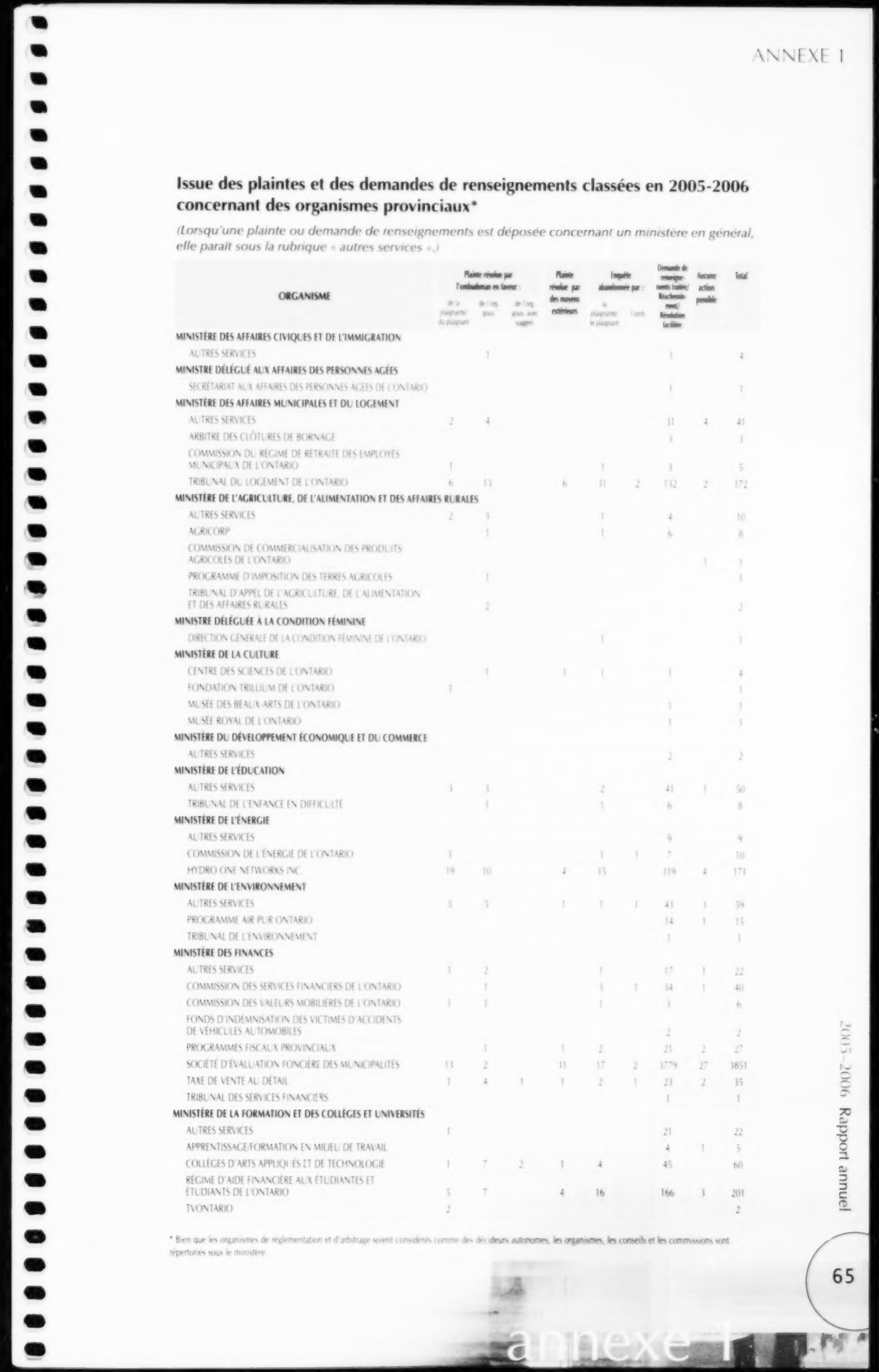


Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2005-2006 concernant des organismes provinciaux*

(Lorsqu'une plainte ou demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».)

ORGANISME	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée/Réacheminement/Résolution facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante ou du plaignant	de l'org. guid.	de l'org. guid. avec suggest.		la plaignante ou le plaignant	l'omb.			
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION									
AUTRES SERVICES		1					3		4
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES AGÉES									
SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO							1		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
AUTRES SERVICES	2	4					31	4	41
ARBITRE DES CLÔTURES DE BORNAGE							3		3
COMMISSION DU RÉGIME DE RETRAITE DES EMPLOYÉS MUNICIPAUX DE L'ONTARIO	1				1		3		5
TRIBUNAL DU LOGEMENT DE L'ONTARIO	6	13		6	11	2	132	2	172
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES									
AUTRES SERVICES	2	3			1		4		10
AGRICORP		1			1		6		8
COMMISSION DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS AGRICOLES DE L'ONTARIO								1	1
PROGRAMME D'IMPOSITION DES TERRES AGRICOLES		1							1
TRIBUNAL D'APPEL DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		2							2
MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA CONDITION FÉMININE									
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONDITION FÉMININE DE L'ONTARIO					1				1
MINISTÈRE DE LA CULTURE									
CENTRE DES SCIENCES DE L'ONTARIO		1		1	1		1		4
FONDATION TRILLIUM DE L'ONTARIO	1								1
MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE L'ONTARIO							1		1
MUSÉE ROYAL DE L'ONTARIO							1		1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE									
AUTRES SERVICES							2		2
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
AUTRES SERVICES	3	3			2		41	1	50
TRIBUNAL DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ		1			1		6		8
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE									
AUTRES SERVICES							9		9
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	1				1	1	7		10
HYDRO ONE NETWORKS INC.	19	10		4	15		119	4	171
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
AUTRES SERVICES	3	3		1	1	1	41	3	59
PROGRAMME AIR PUR ONTARIO							14	1	15
TRIBUNAL DE L'ENVIRONNEMENT							1		1
MINISTÈRE DES FINANCES									
AUTRES SERVICES	1	2			1		17	1	22
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO		1			3	1	34	1	40
COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO	1	1			1		3		6
FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES							2		2
PROGRAMMES FISCAUX PROVINCIAUX		1		1	2		21	2	27
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	13	2		11	17	2	3779	27	3851
TAXE DE VENTE AU DÉTAIL	1	4	1	1	2	1	23	2	35
TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS							1		1
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
AUTRES SERVICES	1						21		22
APPRENTISSAGE/FORMATION EN MILIEU DE TRAVAIL							4	1	5
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	1	7	2	1	4		45		60
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	5	7		4	16		166	3	201
TVONTARIO	2								2

* Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère.



Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2005-2006 concernant des organismes provinciaux*

(Lorsqu'une plainte ou demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».)

ORGANISME	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée/ Réacheminement/ Résolution facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante/ du plaignant	de l'org. pour	de l'org. pour, avec suggest.		la plaignante/ le plaignant	l'org.			
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
AUTRES SERVICES	3	6				1	14	2	46
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	6	23		3	3	2	111	11	159
AVOCAT DES ENFANTS		2			1		19		22
COMMISSION DES AFFAIRES MUNICIPALES DE L'ONTARIO	2	3	1			1	13	2	25
COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	3	2	1				21	1	28
COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE	2	20	1	2	2	2	108	4	141
COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE	2	7					31		40
PROCUREURS DE LA COURONNE				3			9	1	11
TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	10	6		3	3		72	7	101
MINISTÈRE DU RENOUVELLEMENT DE L'INFRASTRUCTURE PUBLIQUE									
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO							8	1	9
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE L'ONTARIO	1						6		7
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO					2		8		10
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
AUTRES SERVICES	1	6		1	5		27	1	41
COMMISSION DE L'ESCARPEMENT DU NIAGARA			1				1		2
PARCS ONTARIO					1		6		7
PERMIS/VIGNETTES		1					11		12
TERRES DE LA COURONNE	3	8					20	2	33
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
AUTRES SERVICES	6	5		1	2	18	90	6	128
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	20	2		4	8	1	146	1	182
BUREAU DE L'INTERVENTION EN FAVEUR DES PATIENTS DES ÉTABLISSEMENTS PSYCHIATRIQUES							4		4
CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	1			1	4		45	2	53
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	2	17				6	24	2	51
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ	1	2			1		9	1	14
COMMISSION DU CONSENTEMENT ET DE LA CAPACITÉ	1	1					3	1	6
DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS - DEMANDES EN VERTU DU MÉCHANISME DE L'ARTICLE 8	2						17		19
DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS - PROGRAMME DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	2	1		1	1		39	1	45
DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS - PROGRAMME DE MÉDICAMENTS TRILLIUM	16	2		3	1		51	1	76
DIRECTION DES SOINS DE LONGUE DURÉE		1		1	1		8		11
HÔPITAUX PSYCHIATRIQUES/CENTRES DE SANTÉ MENTALE	1	4		1	3		34		43
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS/ D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	2		1				30		33
PROGRAMME ONTARIEN D'AIDE AUX VICTIMES DE L'HÉPATITE C	1						2		3
SUBVENTIONS ACCORDÉES AU RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	2	4					13	1	20
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS									
AUTRES SERVICES	4	1			2		63	1	71
BUREAU DU COMMISSAIRE DES INCENDIES		1					1		2
BUREAU DU CORONER EN CHEF	2	2		1	1		10		16
CENTRES CORRECTIONNELS	539	262		136	330		2272	55	3594
CENTRES DE DÉTENTION	212	84		74	122	4	1195	18	1689
COMMISSION CIVILE DES SERVICES POLICIERS DE L'ONTARIO							10		10
COMMISSION ONTARIENNE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES ET DES MISES EN LIBERTÉ MÉRITÉES	1			2	2		11	1	17
ÉTABLISSEMENTS DE TRAITEMENT ET CENTRES CORRECTIONNELS	5	5		6	11		133		160
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO		1			1		11		13
PRISONS	156	45		27	128		643	15	1016
SERVICES DE PROBATION ET DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE	1	1			1		36		43

* Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère.

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2005-2006 concernant des organismes provinciaux*

(Lorsqu'une plainte ou demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».)

ORGANISME	Plainte réglée par l'ombudsman en faveur :			Plainte réglée par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée/ Recherche-ment/ Résolution facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante/ du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante/ le plaignant	l'omb.			
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE									
AUTRES SERVICES		3		3	5		32	4	47
BUREAU D'ASSISTANCE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE	1	1				1	14	1	18
ÉTABLISSEMENTS POUR JEUNES	6	4		2	6		41	1	60
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	11	4		1	7	141	94	5	263
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX									
AUTRES SERVICES	5	2		3	1		55	1	69
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	1	1	1		4	1	14		22
COMMISSION DES COURSES DE L'ONTARIO	1				1		3		5
COMMISSION DU RÉGIME DE RETRAITE DE L'ONTARIO							8		8
ENREGISTREMENT DROITS IMMOBILIERS					1		9		10
REGISTRAIRE GÉNÉRAL DE L'ÉTAT CIVIL	211	8		23	20		438	1	703
TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS		2					4		6
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES									
AUTRES SERVICES	2	2					45	6	55
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	117	32	1	27	42		646	7	872
CENTRE RÉGIONAL DE LA HURONIE		1					5		6
CENTRE RÉGIONAL RIDEAU							15		15
CENTRE RÉGIONAL DU SUD-OUEST							8		8
CENTRES RÉGIONAL THISTLETOWN	1								1
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ADULTES	3	6				1	44		54
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	57	11		11	18	3	536	16	672
REGISTRE DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS SUR LES ADOPTIONS							9		9
TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE	5	15			5		64	1	90
UNITÉ DES DÉCISIONS SUR L'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES	11	1		2	2	1	91		108
MINISTÈRE DU TOURISME									
AUTRES SERVICES							5		5
SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION DE LA PLACE DE L'ONTARIO							2		2
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
AUTRES SERVICES	3	1			4		50	4	62
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	5	1		4			32		42
PERMIS DE CONDUIRE	14	12		5	7		129	2	169
RÉSEAU GO							5	1	6
ROUTES	2			3	3	1	29	1	39
SECTION D'ÉTUDE DES DOSSIERS MÉDICAUX	2	6		2	1		70	1	82
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
AUTRES SERVICES		1			4		18	1	25
BUREAU DES CONSEILLERS DES EMPLOYEURS							2	1	3
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	1	1					15		17
COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE		1					3		4
COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES	1						7		8
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	13	10		8	17	1	611	11	671
COMMISSION DE RÈGLEMENT DES GRIEFS							2		2
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO		20				1	51	1	73
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	3	2		1	4	1	62		73
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL							6		6
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	2	41		1	6	1	135	5	191
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO									
AUTRES SERVICES						1	29	4	34
BUREAU DU LIEUTENANT-GOUVERNEUR DE L'ONTARIO							2		2
BUREAU DU PREMIER MINISTRE							8		8
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE L'ONTARIO					1				1
COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE/ONTARIO							22	1	23

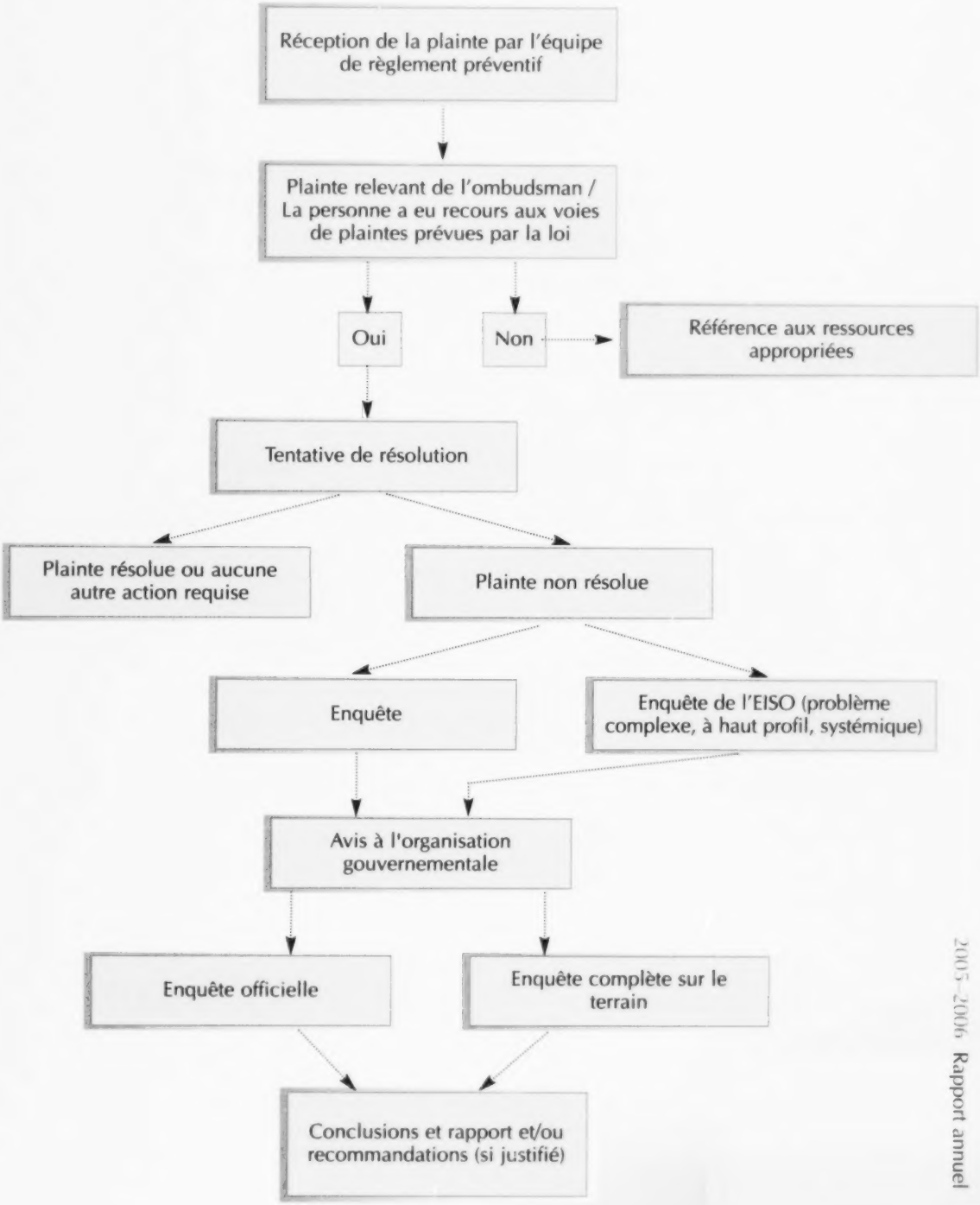
* Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère.

Plaintes et demandes de renseignements reçues classées en 2005-2006 par circonscription électorale provinciale*

Algoma - Manitoulin	236
Ancaster - Dundas - Flamborough - Aldershot	151
Barrie - Simcoe - Bradford	179
Beaches - East York	227
Bramalea - Gore - Malton - Springdale	98
Brampton Centre	103
Brampton Ouest - Mississauga	139
Brant	164
Bruce - Grey - Owen Sound	247
Burlington	75
Cambridge	102
Chatham - Kent - Essex	175
Davenport	121
Don Valley Est	88
Don Valley Ouest	141
Dufferin - Peel - Wellington - Grey	132
Durham	109
Eglinton - Lawrence	185
Elgin - Middlesex - London	314
Erie - Lincoln	92
Essex	169
Etobicoke - Centre	152
Etobicoke - Lakeshore	117
Etobicoke - Nord	493
Glengarry - Prescott - Russell	141
Guelph - Wellington	139
Haldimand - Norfolk - Brant	95
Haliburton - Victoria - Brock	1138
Halton	1275
Hamilton Est	131
Hamilton Grande Région	95
Hamilton Ouest	253
Hastings - Frontenac - Lennox and Addington	433
Huron - Bruce	119
Kenora - Rainy River	244
Kingston et les Îles	347
Kitchener Centre	93
Kitchener - Waterloo	125
Lambton - Kent - Middlesex	139
Lanark - Carleton	282
Leeds - Grenville	291
London - Fanshawe	162
London Centre Nord	176
London Ouest	146
Markham	45
Mississauga Centre	72
Mississauga Est	71
Mississauga Sud	81
Mississauga Ouest	73
Nepean - Carleton	155
Niagara Centre	274
Niagara Falls	120
Nickel Belt	129
Nipissing	284
Northumberland	223
Oak Ridges	127
Oakville	106
Oshawa	120
Ottawa Centre	274
Ottawa - Orléans	559
Ottawa Sud	150
Ottawa - Vanier	199
Ottawa Ouest - Nepean	161
Oxford	68
Parkdale - High Park	128
Parry Sound - Muskoka	184
Perth - Middlesex	124
Peterborough	165
Pickering - Ajax - Uxbridge	131
Prince Edward - Hastings	157
Renfrew - Nipissing - Pembroke	159
Sarnia - Lambton	277
Sault Ste. Marie	380
Scarborough - Agincourt	66
Scarborough Centre	93
Scarborough Est	105
Scarborough - Rouge River	77
Scarborough - Sud - Ouest	304
Simcoe - Grey	137
Simcoe Nord	1334
St. Catharines	118
St. Paul's	162
Stoney Creek	119
Stormont - Dundas - Charlottenburgh	153
Sudbury	329
Thornhill	64
Thunder Bay - Atikokan	189
Thunder Bay - Supérior - Nord	244
Timiskaming - Cochrane	302
Timmins - Baie James	177
Toronto Centre - Rosedale	315
Toronto - Danforth	401
Trinity - Spadina	231
Vaughan - King - Aurora	90
Waterloo - Wellington	78
Whitby - Ajax	124
Willowdale	133
Windsor - St. Clair	16
Windsor Ouest	360
York Centre	110
York Nord	102
York Sud - Weston	100
York Ouest	58

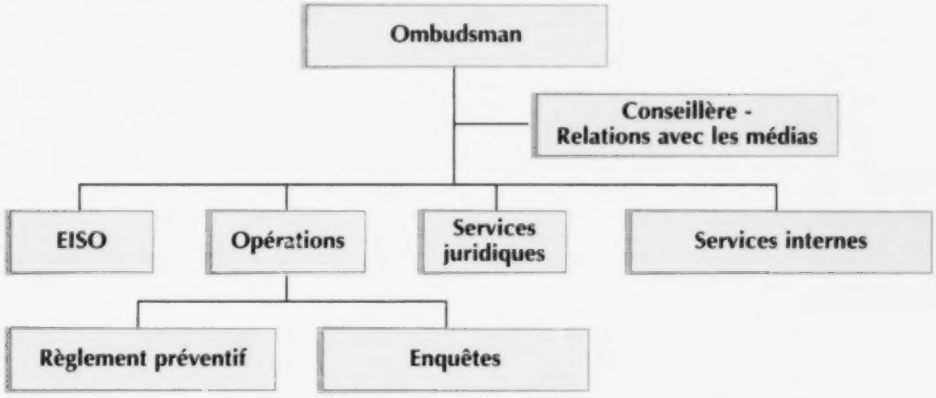
* Lorsqu'un code postal valide est disponible.

ANNEXE 2 :
NOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL



ANNEXE 3 : NOTRE ORGANISATION

Au 31 mars 2006, le bureau de l'ombudsman comptait 74 employés. Voici un aperçu des rôles des diverses équipes, de leur mode de travail et de leur contribution au fonctionnement efficace de ce bureau.



Services internes : L'équipe des services internes appuie le bureau notamment dans le domaine des finances, de l'administration, de la technologie de l'information, des communications, des ressources humaines et de la gestion des dossiers.

Équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman (EISO) : L'EISO comprend le directeur et cinq enquêteurs chevronnés. L'EISO est responsable de mener des enquêtes sur des cas complexes, systémiques et à haut profil. Elle coopère avec l'équipe des opérations de l'ombudsman. Des enquêteurs de l'équipe des opérations sont assignés à l'EISO en fonction de leurs aptitudes spécifiques et de leurs secteurs d'expertise.

Opérations : L'équipe des opérations, gérée par le directeur des opérations, comprend une équipe de règlement préventif et une équipe d'enquête. L'équipe de règlement préventif fonctionne comme zone de première ligne pour le bureau. Elle reçoit les plaintes, les évalue, offre des conseils, des directives et des recommandations et des références. Les agents de règlement préventif utilisent diverses techniques de résolution des conflits pour résoudre les plaintes qui relèvent de l'ombudsman. Ils examinent et évaluent les cas non résolus afin de déterminer si une enquête est justifiée. L'équipe d'enquête comprend des enquêteurs chevronnés qui mènent des enquêtes rapides et ciblées sur les cas à résoudre, tant individuels que systémiques.

Services juridiques : L'équipe des services juridiques, avec à sa tête l'avocat principal du bureau, aide l'ombudsman et son personnel, veillant à ce que le bureau œuvre dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la loi. Elle offre des conseils experts pour faciliter la résolution des plaintes et les enquêtes connexes. Les membres de l'équipe des services juridiques travaillent en étroite collaboration avec les enquêteurs du bureau de l'ombudsman durant les enquêtes. Ils jouent un rôle essentiel dans l'examen et l'analyse des preuves ainsi que dans la préparation des rapports et des recommandations à soumettre à l'approbation de l'ombudsman.

ANNEXE 4 : RAPPORT FINANCIER

Durant l'exercice financier 2005-2006, le budget de fonctionnement total alloué au bureau était de 9,4 millions de dollars. Les revenus divers remboursés au gouvernement se sont chiffrés à 54 000 dollars, résultant en des dépenses nettes de 9,18 millions de dollars. Une somme unique de 1,37 million de dollars a été fournie pour financer le déménagement du bureau. Les catégories de dépenses les plus importantes sont liées aux salaires et aux avantages sociaux, totalisant 6,98 millions de dollars, soit 75 pour 100 des dépenses de fonctionnement annuelles du bureau.

La Commission de régie interne de l'Assemblée législative provinciale a approuvé le budget de l'ombudsman.

SOMMAIRE DES DÉPENSES :

	(000 $)
Salaires	5 723 $
Avantages sociaux des employés	1 261 $
Transport et communications	459 $
Services	1 277 $
Fournitures et équipement	517 $
DÉPENSES ANNUELLES DE FONCTIONNEMENT	9 237 $
Frais uniques de déménagement	1 370 $
Total des dépenses	10 607 $
Moins : Revenus divers	54 $
Dépenses nettes	10 553 $

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

www.ombudsman.on.ca